

Mitel 400 Call Center

Anrufvermittlung und mehr für kleine und mittlere Unternehmen



Kundenservice und damit verbunden Kundenbindung beginnen bereits mit der Kontaktaufnahme. In der Regel ist auch heute noch das Telefon das Medium Nummer Eins für den Erstkontakt von Unternehmen mit Kunden, bestehenden wie potenziellen. Umso wichtiger sind das Gewährleisten der Erreichbarkeit und eine professionelle Betreuung. Am besten unterstützt durch eine professionelle Kommunikationslösung.

Einfach besser, die Mitel 400 Call Center Lösungen

Das Mitel 400 Call Center bietet alle wichtigen Funktionalitäten, die von kleinen und mittelständischen Unternehmen benötigt werden – zu einem hervorragenden Preis-Leistungsverhältnis. Auf unnötige, aufwändige und vor allem teure Zusatzfunktionen wurde zu Gunsten der einfachen Handhabung vollständig verzichtet.

Eine zentrale Anlaufstelle

Call-Center und ihre Aufgaben haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Oftmals werden sie heute als reine Kundenservice-Center eingesetzt. Die Effizienzsteigerung und mehr Produktivität sowie die Automatisierung und damit Vereinfachung von Arbeitsschritten tragen dabei erheblich zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bei.

Vor allem in kleinen und mittleren Unternehmen gewinnt das Call-Center als zentrale Anlaufstelle für alle Kunden zunehmend an Bedeutung: Potenzielle und bestehende Kunden schätzen es, zielgerichtet und ohne Umwege die gewünschten Informationen zu erhalten.

Das Mitel 400 Call Center dient als zentraler Einstiegspunkt. Alle eingehenden Anrufe werden hier angenommen und weiterbearbeitet.

Der erste Eindruck zählt

Bereits beim ersten Klingeln alle wichtigen Daten zum Gesprächspartner vor Augen haben – davon profitieren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice erheblich.

Bei Bedarf können Call-Center-Lösungen von Mitel zusätzlich mit CTI-Anwendungen (z.B. Mitel OfficeSuite) verknüpft werden. Dadurch werden bei neu eingehenden Anrufen die wichtigsten Kundendaten automatisch auf dem Bildschirm angezeigt. Mitarbeitende den Anrufer nicht nur persönlich begrüßen, sondern auch nahtlos an das letzte Gespräch anknüpfen. Das steigert die Effizienz enorm und verbessert die Servicequalität.

Einfache Bedienung

Funktionen wie Login/Logout, Anrufverteilung und Kontrolle über Nachbearbeitungs- und Pausenzeiten können über Arbeitsplatz- bzw. DECT-Telefone oder eine Bildschirm-Applikation ausgeführt werden. Selbst Mobiltelefone lassen sich dank des Mitel Mobile Client so integrieren, dass alle wichtigen Funktionalitäten zur Verfügung stehen.

Alle Vorteile auf einen Blick

- Professionelle Anrufverteilung z.B.:
 - Aufgabengebiet und Fachkenntnissen des Call-Center-Agenten
 - Rufnummer (CLIP) des Anrufers (z.B. Länder-, Ortsvorwahl)
 - Gleichmässige Auslastung der Agenten
 - An den Agenten, mit dem zuletzt gesprochen wurde
- Supervisor-Funktionen zur Steuerung der Agentenauslastung und zur mittelfristigen Planung und Optimierung des Call-Centers
- Hohe Zuverlässigkeit inkl. Notfall-Routing zur Sicherung geschäftskritischer Kommunikationsbereiche
- Integrierte Werkzeuge zur Online- und Offline-Datenanalyse
- Flexible Erweiterbarkeit
- Hervorragendes Preis-/Leistungsverhältnis
- Zukunftssicherheit und Investitionsschutz
- Gesteigerte Kundenzufriedenheit und -bindung

Das schätzen beispielsweise Mitarbeitende, die am Wochenende eine Notfall-Hotline bedienen und dies so problemlos von zuhause aus machen können.

Mehrwert bietet ebenfalls die Möglichkeit, das MiVoice 2380 Softphone zu verwenden. So entsteht eine rein PC-basierte «all in one» Lösung, die sowohl im zentralen Call-Center wie auch im Home-Office für eine professionelle Kundenbetreuung sorgt.

Individuelle Regelungen

Ja nach Aufgabengebiet oder individuellem Bedarf lassen sich verschiedene Regeln definieren, nach denen die Anrufe an die Mitarbeitenden vermittelt werden.

DIE REIHENFOLGE KANN DEFINIERT WERDEN:

- *Klassisch nach dem Prinzip «first in, first out», also linear je nach Anruferingang wird der Anrufer an den nächsten freien Mitarbeitenden vermittelt.*
- *«Longest waiting», der Agent, der am längsten frei ist, erhält den nächsten Anrufer.*
- *CLIP-basiert, z.B. können VIP-Nummern definiert oder Nummernkreise Agenten mit speziellen Fähigkeiten (beispielsweise Sprachen) zugeordnet werden.*
- *Der Anrufer wird möglichst mit dem Agenten verbunden, mit dem er zuletzt gesprochen hat.*

Eine Lösung für alle Anforderungen

Die speziell auf die MiVoice Office 400 Familie abgestimmte Call-Center-Lösung wird sowohl den Anforderungen von Kleinbetrieben wie auch von mittleren Unternehmen gerecht.

Dabei lässt sich die Anwendung jederzeit erweitern und neuen Begebenheiten anpassen: So flexibel wie Ihr Geschäftsumfeld ist auch das Mitel 400 Call Center.

Grosse Leistung für kleine Unternehmen

Oftmals werden vor allem in kleinen Unternehmen Mitarbeitende zusätzlich zu ihren «eigentlichen Aufgaben» mit der Anrufvermittlung betraut. Da ist es auch keine Seltenheit, dass sich mehrere Mitarbeitende die Vermittlungsaufgaben teilen.

Das Mitel 400 Call Center setzt ebenfalls hier an und bietet Mehrwert: Mitarbeitende können zwischen den verschiedenen Aufgaben beliebig wechseln und haben jederzeit Zugriff auf den vollen Telefoniekomfort und Leistungsumfang des MiVoice Office 400 Kommunikationssystems.

In der Bedienung auf Einfachheit ausgelegt, gehen die Vermittlungsaufgaben mit dem Mitel 400 Call Center leicht von der Hand.

Fast wie die ganz Grossen

Für kleinere und mittlere Unternehmen, die eine einfach zu handhabende und kostengünstige Call-Center-Lösung benötigen, die über die einfache Anrufvermittlung hinausgeht, ist das Mitel 400 Call Center ebenfalls ideal. Spezielle Module, wie beispielsweise das Statistik-Tool, sorgen für die professionelle Auswertung und helfen die Auslastung optimal zu planen.

Zusätzlich sorgen weitere Funktionen, die je nach Bedarf zum Einsatz kommen, für Transparenz und eine professionelle Kundenbetreuung auf höchstem Niveau.

Das Diagramm zeigt eine rote Karte der Schweiz mit einem grossen weißen Kreuz in der Mitte. Um die Karte herum sind vier kreisförmige Icons angeordnet, die jeweils eine Personensilhouette und eine Sprachglosse enthalten: oben links ein blaues Icon mit 'BONJOUR!', oben rechts ein lila Icon mit 'GRÜEZI!', unten links ein grünes Icon mit 'BUONGIORNO!' und oben ein dunkelblaues Icon mit einem Headset-Symbol. Eine gestrichelte Linie verbindet die vier Icons und umschließt die Karte.

Mit der CLIP-basierten Anruflenkung wird der Anruf genau dem Mitarbeitenden zugeteilt, der auch dessen Sprache spricht. Das ist vor allem in Ländern mit mehreren Landessprachen oder Regionen sehr praktisch. Aber auch in internationalen Call-Centern, die mehrere Länder abdecken kommt diese praktische Funktion zum Einsatz.

Unabhängig ob Kleinbetrieb oder mittleres Unternehmen: Das Mitel 400 Call Center bietet alle Funktionalitäten für eine professionelle Kundenbetreuung und Anrufvermittlung.

Gleichzeitig wurde zu Gunsten der einfachen Handhabung bewusst auf zu komplexe und individuelle Auswahlmechanismen oder gar komplizierte, fehleranfällige Programmierungen verzichtet.

Mehrwert durch Transparenz

Das Ziel eines jeden Call-Centers ist es, die eingehenden Anrufe möglichst schnell und professionell zu bearbeiten. In der Regel sollten 95% der Anrufe in den ersten vier Anrufzyklen beantwortet werden. Um Agenten und Supervisor gleichermaßen die Planung zu erleichtern, bietet das Mitel 400 Call Center verschiedene Optionen und Funktionen an.

Integrierte Call Center Supervisor Funktion

Bereits in der Basisversion ermöglicht die Call-Center-Anwendung mit Call Center Supervisor (CCS) das Erstellen und Auswerten von Statistiken.

ONLINE REPORTING:

- Visualisiert den aktuellen Zustand und die wichtigen Kenngrößen des Call-Centers oder von Teilbereichen
- Erlaubt dem Supervisor, sofort korrigierend einzugreifen und beispielsweise zusätzliche Agenten zuzuschalten, aus der Pause zu holen usw.

Erweitertes Call Center Supervisor Modul

In der optional erhältlichen High-End-Lösung werden dem Supervisor im Call-Center drei Teilbereiche zur Verfügung gestellt:

- **Wallboard Anbindung:** Auf einem zentral installierten Bildschirm wird stets das aktuelle Service-Level angezeigt. Das hilft den Agenten eigenverantwortlich zu agieren bzw. Verantwortung zu übernehmen, unterstützt sie unter anderem bei der Pausenplanung und motiviert sie in «heissen Phasen» besonders effizient zu agieren.
- **Online Reporting:** Visualisiert den aktuellen Zustand und die wichtigen Kenngrößen des Call-Centers oder ausgewählter Teilbereiche – ähnlich wie das Wallboard, jedoch deutlich detaillierter. Ausserdem erlaubt es dem Supervisor, sofort korrigierend einzugreifen und beispielsweise zusätzliche Agenten zuzuschalten, aus der Pause zu holen usw.
- **Offline Reporting:** Ermöglicht es, Tages-, Wochen- und Monatsauswertung mit Anrufvolumen und Service Level als Qualitätsmassstab per Knopfdruck zu erzeugen. Dazu zählen u.a. die detaillierte Analyse des Verhaltens einzelner Agenten (durchschnittliche Zeit zur Beantwortung, Beratung, Nachbearbeitung, Peaks ...), «Geduld der Anrufer» (wie lange Wartezeiten werden akzeptiert) usw.

Damit ermöglicht CCS dem Supervisor nachträglich exakte statistische Auswertungen und Analysen vorzunehmen und daraus Massnahmen zur Verbesserung der Abläufe im Call-Center abzuleiten wie auch den zu erwartenden Bedarf an Agenten voranzuplanen.



Dank der integrierten Anwendungen für Statistiken und Verwaltung hat der Supervisor so das Call-Center sowohl im täglichen Betrieb wie auch in der mittelfristigen Planung und Optimierung voll unter Kontrolle.

Erreichbarkeit kostengünstig optimieren

Das Mitel 400 Call Center ist die kostengünstigste Alternative zu teuren Call-Center-Lösungen. Der Professionalität der Lösung tut dies keinen Abbruch. Ganz im Gegenteil: Die MiVoice Office 400 Lösung wurde speziell auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Unternehmen sowie Organisationen zugeschnitten. Auf unnötige Komplexität wurde zu Gunsten einer einfachen Installation und Verwaltung verzichtet.

Kostengünstig bedeutet nicht nur, dass die Lösung sich durch ein perfektes Preis-Leistungsverhältnis auszeichnet. Auch die schnelle und einfache Installation sowie Verwaltung tragen wesentlich zur Kosteneffizienz bei. Alleine das Einrichten kann bei manchen Call-Centern mehrere Tage oder gar Wochen in Anspruch nehmen. Die Mitel Lösung hingegen ist binnen weniger Stunden einsatzbereit.

Technische Details:

- Für die Verwaltung von bis zu 150 Agenten
- Zur Bildung einer unbegrenzten Anzahl aufgabenspezifischer Teams
- Keine speziellen Anforderungen an PC-Hardware
- Unterstützung der Betriebssysteme Windows 7, 8 und 8.1 sowie Windows Server 2008 und 2012, 32 und 64 Bit
- Volle Integration in den MiVoice Office 400 Kommunikationsserver, vorinstallierte Version auf dem Applikationsserver verfügbar