



UNIVERGE SV8000 Serie Automatische gespreksrouting (ACD)

Maakt de belofte van UNIVERGE®360 waar

In kleine en middelgrote organisaties is menskracht tegenwoordig zeer kostbaar. Organisaties moeten daarom optimaal gebruik maken van de nieuwste communicatietechnologieën om hun bedrijfsvoering te stroomlijnen, de productiviteit te optimaliseren en de klanttevredenheid te verbeteren.

De ACD (automatisch doorverbinden van gesprekken) faciliteiten van de SV8000 serie maken het mogelijk grote aantallen gesprekken af te handelen met de minimale inzet van mensen en middelen. Tegelijkertijd wordt de wachttijd voor de beller gereduceerd en worden de binnenkomende gesprekken gelijkmatig verdeeld over de werknemers. Bellers krijgen de keuzemogelijkheid om meteen een bericht achter te laten dat zij door een medewerker willen worden teruggebeld of om te wachten tot een medewerker vrijkomt. Zij die willen wachten, krijgen initiële en herhaalde aankondigingen te horen die hen aanmoedigen om in de wachtrij te blijven. Dit voorkomt dat bellers ophangen. Dit reduceert het aantal verloren gesprekken, wat bijdraagt aan de efficiency en stroomlijning van de personeelsbezetting.

In één oogopslag

- Ingebouwde ACD voor de UNIVERGE SV8100
- Intelligente klantenservice
- Real-time interface in het toesteldisplay
- Waardevolle informatie onder handbereik
- Verhoogde efficiency

Ingebouwde ACD voor de SV8100

De unieke integratie van de speciaal ontworpen ACD in NEC's UNIVERGE SV8100 is het resultaat van de combinatie van een communicatiesysteem met een processingsysteem voor spraak. Deze naadloze integratie maakt de SV8000 serie gemakkelijk te programmeren en te onderhouden.

Intelligente klantenservice

Geef de klantenservice en de productiviteit van de medewerkers een extra impuls door zichtbaar te maken op welke lijn een gesprek binnenkomt, welke lijn het langst onbezet is en wanneer het gesprek binnen kwam. Geselecteerde klanten kunnen bovendien een speciale inkomende lijn toegewezen krijgen. Het ACD-systeem herkent deze als bellers met prioriteit en zet ze vooraan in de wachtrij. Dit stelt uw bedrijf in staat om een superieure service te bieden aan belangrijke klanten.

Op basis van de tijd van de dag kan de ACD medewerkers automatisch aanmelden bij geselecteerde groepen. U kunt er verzekerd van zijn dat medewerkers op basis van hun werkplanning op vooraf geselecteerde tijdstippen de juiste groepen toegewezen krijgen. De ACD draagt bij aan een snelle gespreksafhandeling en verbetert de productiviteit van de medewerkers. Zodra medewerkers zijn aangemeld en een headset gebruiken, wordt de eerstvolgende wachtende naar hen doorverbonden zodra zij het voorgaande gesprek hebben afgerond.

Empowered by Innovation

NEC

ACD vormt de basisbouwsteen voor elk call centre. De ACD module wordt gebruikt om de SV8000 gericht te configureren zodat de gesprekken snel en efficiënt beantwoord worden:

- Afhankelijk van uw zakelijke behoeften worden medewerkers die bellers te woord staan ingedeeld bij vaardighedengroepen (Skill Groups). Binnen een verzekeringskantoor kunt u bijv. medewerkers hebben die verzekeringsclaims afhandelen en een tweede groep die offerteaanvragen afhandelt. Deze medewerkers kunnen op het hoofdkantoor, in een filiaal of thuis aan het werk zijn.
- Door aan elke groep een apart telefoonnummer toe te wijzen, kunnen bellers snel die medewerkers lokaliseren die hun specifieke probleem kunnen oplossen. Als alternatief kan uw bedrijf voor slechts één centraal telefoonnummer kiezen. In dat geval kan de IMail Voice Response module van de SV8000 serie gebruikt worden om routingsopties te presenteren aan inkomende bellers: "Welkom bij 'De Verzekeringsmij', kies 1 voor claims, kies 2 voor offertes, kies 3 om een boodschap achter te laten" etc.

Verhoogde efficiëntie

Door efficiëntieverhogende mogelijkheden toe te voegen ondersteunt de ACD van de SV8000 serie u bij de verbetering van de prestaties en het serviceniveau.

- Gesprekken worden doorverbonden naar de langst wachtende vrije medewerker. Wanneer alle medewerkers bezet zijn, worden de bellers in een wachtrij geplaatst. U bepaalt zelf hoe lang deze wachtrij mag zijn. Wanneer deze ingesteld is op zes bellers, krijgt de zevende beller een bezettoon te horen. Als alternatief kunnen bellers in de wachtrij na een ingestelde wachttijd automatisch doorverbonden worden naar een 'overloop' groep of medewerker, waardoor de flexibiliteit nog verder wordt verhoogd.
- Om het aantal door bellers afgebroken gesprekken te verlagen, kunnen met de SV8000 Serie InMail Voice Response module in de wachtrij berichten en/of muziek worden afgespeeld voor wachtende bellers. Ook kan hen gevraagd worden een bericht achter te laten.
- De ACD van de SV8000 Serie kan zo worden geconfigureerd dat de bellers in de wachtrij tijdens het afspelen van boodschappen voor een andere lijn, ACD groep of voicemailbox kunnen kiezen.
- De supervisor kan gealarmeerd worden wanneer wachttijden de drempelwaarden overschrijden. Op die manier kan actie worden ondernomen. Bellers die doeltreffende keuzemogelijkheden gepresenteerd krijgen, zullen over het algemeen eerder tevreden zijn met het serviceniveau dat zij hebben ervaren.

Waardevolle informatie onder handbereik

Over de NEC Corporation: NEC Corporation (NASDAQ: NIPNY) is wereldwijd één van de meest toonaangevende leveranciers van oplossingen voor het internet, breedband netwerken, zakelijke gebruikers en ondernemingen, die zich toegelegd heeft op de speciale behoeften van zijn wereldwijde klantenbestand in een breed scala van bedrijfstakken. NEC levert op maat gesneden oplossingen, met name op het gebied van computers, netwerken en elektronische apparatuur. Daartoe integreert het bedrijf zijn technische kracht op het gebied van IT en netwerken met de geavanceerde halfgeleideroplossingen van de NEC Electronics Corporation. De NEC groep heeft wereldwijd meer dan 150.000 mensen in dienst. Bezoek voor aanvullende informatie de NEC homepage via: <http://www.nec.com>

Medewerkers en supervisors kunnen bij de SV8000 serie met één druk op een telefoontoets statistische informatie opvragen. Wanneer de bellers in de wachtrij of de wachttijden de ingestelde limieten overschrijden kan het systeem automatisch een waarschuwing naar de displays van de medewerkers en supervisors verzenden.

Real-time interface in het toesteldisplay

De MyCalls supervisorfunctie met rapportage kan worden gebruikt voor de inplanning van medewerkers, analyses van de bedrijfsvoering en verbetering van de efficiëntie van de planning. De mogelijkheden van het rapportagepakket bieden een gebruiksvriendelijke PC-interface voor bundeling, analyse en management van informatie.

De MyCalls ACD ondersteunt een gesimuleerd wall bord. Het biedt supervisors via de PC directe informatie over wachtrijlimieten en medewerkers. De onmiddellijk toegankelijke informatie verbetert de prestaties van de medewerkers en verkort de opleidingstijd zonder de kosten te verhogen.

Rapporten

Gebruikers kunnen beschikken over een breed scala van door henzelf definieerbare MyCalls ACD rapporten, grafieken en tabellen. Op die manier kunnen zij hun bedrijfsvoering verbeteren.

Overzicht specificatie	
Toesteltypen medewerkers	• Dterm® Serie I (DTR) TDM toestellen • UNIVERGE DT300 Serie • UNIVERGE DT700 Serie • SP310 Softphone • Analoge toestellen voor een enkele lijn
Medewerkers	256
ACD groepen	64
Groepssupervisors	64
Systeemsupervisor	1
Wachtrijlengte	200



AB-Telecom Solutions

**Medelsestraat Oost 22
4004LG Tiel**

**Telefoon :0344-672080
Fax :0344-672081**

**www.ab-telecom.nl
www.webshop.ab-telecom.nl**