

# ERICSSON BUSINESSPHONE CALL CENTER

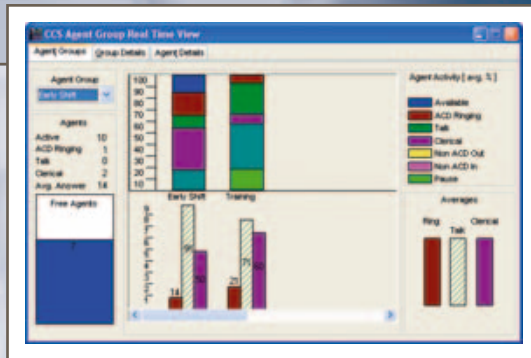


Ericsson BusinessPhone Call Center is dé oplossing voor MKB-ondernemingen die hun klantenservice willen verbeteren. Het BusinessPhone Call Center kan in diverse stappen verder worden uitgebouwd tot een uiterst effectief systeem voor communicatiebeheer. Afhankelijk van de directe en toekomstige behoeften van de onderneming, kan zowel het aantal medewerkers als de functionaliteit gemakkelijk worden uitgebreid.

## Overzicht

De basis van het systeem is Automatic Call Distribution (automatische gespreksverdeling), een van de vaste onderdelen van BusinessPhone. Hierdoor worden gesprekken automatisch doorgeschakeld naar de afdeling die de oproep het best kan afhandelen (boekhouding, verkoopteam, magazijn). Dit bevordert de efficiency en de effectiviteit van de communicatie.

Een van de belangrijkste bouwstenen van het systeem is de Call Center Supervisor (CCS), het informatiesysteem van het Businessphone Call Center. Het voorziet management en personeel, zowel in real-time als door middel van gedetailleerde historische overzichten, van informatie over het functioneren van het callcenter. Deze informatie is van essentieel belang voor het stroomlijnen van de dagelijkse activiteiten van het callcenter en voor de langetermijnplanning.



Gegevens medewerker/groep (CCS)



De BusinessPhone Call Centre Assistant (CCA) kan worden toegevoegd om de ondersteuning voor agenten en supervisors te verbeteren. Deze Windows-toepassing biedt een uniform platform voor alle activiteiten en zorgt dat de productiviteit van de callcenter-medewerkers aanzienlijk wordt verhoogd. Computer Telephony Integration (CTI) zorgt dat workflow-processen sterk worden vereenvoudigd: vanaf hun op het netwerk aangesloten pc kunnen de medewerkers alle oproepbeheerfuncties bedienen en beheertaken uitvoeren.

Het systeem kan bovendien worden uitgebreid met een wall-display die de individuele medewerkers informeert over het functioneren van de groep of met Interactive Voice Response (IVR) om bellers verder te helpen of informatie te verschaffen terwijl ze in de wacht staan.

Voor zowel CCA als CCS geldt een gratis proefperiode van 60 dagen, het zogenaamde try en buy principe. Bovendien werken beide toepassingen met de Integrated Application Server (IAS), wat de installatie vergemakkelijkt en het call center volledig integreert. Voor de IAS is een Windows Server 2003 telecom versie verkrijgbaar.

Onder het "Enterprise Product Certification Scheme" van Ericsson kunnen softwareontwikkelaars hun gespecialiseerde computertoepassingen laten certificeren voor gebruik met BusinessPhone. Hierdoor kunt u BusinessPhone combineren met de door u benodigde callcentersoftware, ongeacht hoe specifiek uw eisen zijn.

## Call Center Supervisor

BusinessPhone Call Center Supervisor (CCS) is een softwarepakket met krachtige en flexibele tools voor het beheer van callcenters. De software is zowel geschikt voor stand-alonesystemen als netwerkconfiguraties. De netwerkversie ondersteunt maximaal vijf supervisors die tegelijk kunnen inloggen. Call Center Supervisor biedt de mogelijkheid te houden op het callcenter en ondersteuning te bieden aan de medewerkers. Het programma voorziet ook in de mogelijkheid gegevens te verzamelen, te analyseren en te presenteren, zodat de beheerder patronen kan herkennen en het algehele functioneren van het callcenter kan bewaken zonder tientallen gedetailleerde statistische rapporten te hoeven lezen. Automatische backup-faciliteiten en herstelprocedures vanaf een lokaal station of netwerkstation op maand-, week-, dag- of uurbasis zorgen voor optimale beveiliging van de klantgegevens.

Call Center Supervisor biedt de beheerder alle benodigde informatie om te bepalen waar de beller behoefte aan heeft, wat hij verwacht, wat zijn tolerantiedrempel is bij wachttijden, waardoor en in hoeverre het systeem wordt belast, hoe medewerkers functioneren, welke belpatronen zich voordoen en wat de gesprekskosten en inkomsten zijn.

Daartoe moeten KPI's (kritische prestatie-indicatoren) worden vastgesteld. Voorbeelden van dergelijke indicatoren zijn: gemiddelde waarde van een verkoopgesprek, klanttevredenheid, serviceniveau, percentage vroegtijdig afgebroken gesprekken, kosten per gesprek, foutmarge, verwachte en werkelijke belasting, personele bezetting, roostervastheid en gemiddelde gesprekstijd.

BusinessPhone Call Center Supervisor is krachtig genoeg om de gegevens te verzamelen die nodig zijn voor het berekenen van deze indicatoren en flexibel genoeg om de gewenste informatie in real-time op de schermen of walldisplay's van medewerkers weer te geven en waardevolle, historische rapporten te produceren. Met behulp van de in het systeem geïntegreerde serviceplanningfunctie kan de verhouding bezetting/serviceniveau worden berekend en bijgesteld, een belangrijk verhoudingsgetal voor de korte- en langetermijnplanning in een callcenter.

Het volledige pakket ten behoeve van een licentie voor veertig agenten en vijf supervisors wordt gratis ter beschikking gesteld voor een proefperiode van 60 dagen om klanten ruimschoots gelegenheid te bieden kennis te maken met de krachtige faciliteiten van CCS. Na deze proefperiode kan de licentie worden geactiveerd met behulp van een dongle op de parallele poort of een USB-poort.

CCS maakt al integraal deel uit van de installatie op de Integrated Application Server (IAS). CCS kan door de gebruiker vanaf de desktop worden opgestart of wordt automatisch opgestart bij het aanzetten van de pc. Zodoende kunnen gegevens ook worden verzameld als de gebruiker niet is aangemeld.

Onder Windows XP biedt de CCS-client de vertrouwde functionaliteit van de Windows XP grafische gebruikersinterface. De contextgevoelige online help op basis van HTML-technologie zorgt dat in de dialoogvensters van CCS snel de juiste antwoorden kunnen worden gevonden.

### Beheerfuncties

BusinessPhone Call Center ondersteunt maximaal acht ACD-groepen. Medewerkers kunnen worden toegewezen aan een bepaalde groep of aan alle groepen tegelijk. Call Center Supervisor toont in een grafiek het aantal medewerkers dat op elke wachtrij ingelogd is. Wanneer u de cursor op de grafiek van de wachtrij houdt, wordt de status van de medewerkers (bezet, aan het bellen, beschikbaar, enz.) weergegeven. De lengte van de wachtrijen kan worden afgesteld op het beschikbare aantal medewerkers.

Statistische gegevens zoals beantwoorde gesprekken, aangeboden gesprekken, serviceniveau etc., kunnen worden opgevraagd en in real-time weergegeven op walldisplay's of "virtuele wall display's" op de pc's van de





Oproepbeheer (CCA)



Lijst afgebroken gesprekken (CCA)



Ericsson Dialog Headsets 200



en mankracht of de beoogde doelstellingen af te stemmen op het functioneren van ACD-groepen. De huidige waarden van parameters, zoals aantal medewerkers, servicedoelstelling en grenswaarde, kunnen worden weergegeven en vergeleken met de feitelijke situatie. De ingestelde waarden kunnen op het scherm worden gewijzigd, waarna alle overige parameters direct opnieuw worden berekend.

Zo kan het management bijvoorbeeld zien in hoeverre het prestatieniveau wordt beïnvloed door het inzetten van een extra medewerker of berekenen hoeveel medewerkers er nodig zouden zijn om een bepaald prestatieniveau te halen. Aan de hand van historische gegevens over voorgaande perioden kan het management allerlei voorspellingen doen, zoals prognosticeren hoeveel medewerkers nodig zouden zijn in een bijzonder drukke week.

### Systeembeheer

Met Call Center Supervisor kan de supervisor:

- het serviceniveau en andere grenswaarden vaststellen
- de PINs van medewerkers invoeren
- de toegang van gebruikers tot bepaalde gegevens beperken
- randapparatuur configureren (printers, faxen, e.d.)
- backups van de database maken en herstelprocedures uitvoeren
- automatische backup- en herstelprocedures instellen voor de beveiliging van klantgegevens
- individuele "overzichten" van het callcenter genereren
- wachtwoorden opgeven
- en nog veel meer!

## Beschrijving Call Center Assistant

BusinessPhone Call Center Assistant (CCA) verschaft een interface tussen callcentermedewerkers, hun supervisors en het centrale systeem. CCA verbetert de workflow en de effectiviteit van het callcenter.

Binnen een vertrouwde Windows-omgeving kunnen agenten niet alleen oproepen beantwoorden en gespreksinformatie registreren, maar ook administratieve werkzaamheden en beheertaken verrichten, zoals aan- en afmelden. Alle telefoonfuncties staan op het scherm weergegeven, zodat de medewerker zonder de hoorn of het keypad van de telefoon te gebruiken kan bellen en opnemen. Het systeem is geschikt voor gebruik met Ericsson's digitale systeemtelefoons. Centrale en lokale adresbestanden kunnen via de pc worden geraadpleegd.

Supervisors kunnen agenten ondersteunen door middel van oproepbewaking en desktop messaging en door

functioneringsstatistieken van het callcenter op hun beeldscherm weer te geven. Bovendien kunnen ze de status van medewerkers wijzigen door, bijvoorbeeld, "pauze" uit te schakelen wanneer de medewerker weer vrij is voor het volgende gesprek, en te zorgen dat medewerkers aan het eind van de dag afgemeld worden, wat de nauwkeurigheid van de statistische gegevens over gespreksafhandeling ten goede komt.

De dienstverlening aan bellers wordt ook verbeterd door automatisering van bedrijfsprocessen op basis van CTI, waardoor, bijvoorbeeld, relevante gegevens direct op het scherm worden weergegeven zodra een binnenkomend gesprek wordt beantwoord. Ook gegevens als gespreksduur en naam en nummer van de beller kunnen op het scherm worden weergegeven.

Het aantal "gemiste" gesprekken wordt aanzienlijk gereduceerd, de verkoopkansen verhoogd, omdat met Call Center Assistant de namen en nummers worden geregistreerd van bellers die hun oproep hebben afgebroken vóór ze te woord gestaan konden worden, zodat ze teruggebeld kunnen worden. Alleen al uit de extra omzet die deze functie genereert, kan de investering in Call Center Assistant in een paar weken worden terugverdiend.

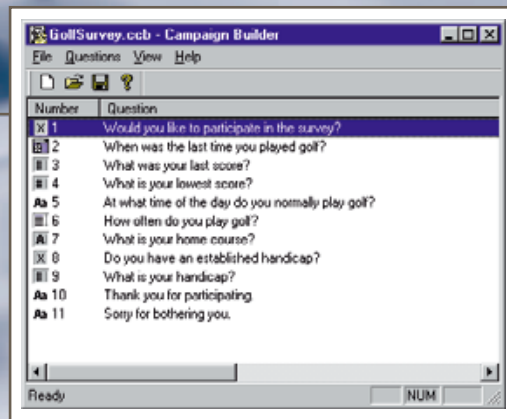
Een geïntegreerde module voor uitgaande belcampagnes is optioneel verkrijgbaar. Door de functies gespreksvoorbereiding en snelkiezen kunnen meer gesprekken worden gevoerd in minder tijd. Er is een off-line tool beschikbaar om scripts per medewerker te schrijven en een flexibele rapportmodule om de effectiviteit van campagnes te meten.

De volledige versie voor een licentie voor veertig medewerkers wordt gratis ter beschikking gesteld gedurende een proefperiode van 60 dagen om kennis te kunnen maken met de krachtige functionaliteit van BusinessPhone Call Center Assistant. Na afloop van deze periode blijft CCA operationeel voor twee agenten. Als er meer CCA-aansluitingen nodig zijn, is een dongle op een parallelle poort of een softwarecode vereist voor de licentie. CCA is verkrijgbaar als installatieprogramma op de Integrated Application Server (IAS).

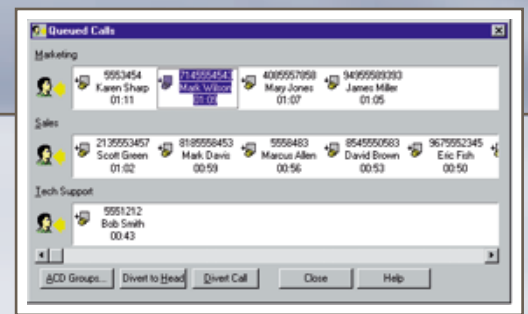
### Systeemconfiguratie, -eigenschappen en -functies

BusinessPhone Call Center Assistant kan gebruikt worden in combinatie met andere onderdelen van het callcenter om medewerkers en supervisors ondersteuning te bieden. Omdat het een CTI-systeem is, kunnen medewerkers zich op elke netwerk-pc aanmelden en toch gebruik maken van hun persoonlijke instellingen, wat het concept van het flexibele kantoor en hot-desking ondersteunt.

CCA communiceert met het BusinessPhone-systeem via een Windows server-platform. Gegevens, zoals telefoonboekgegevens, gegevens van medewerkers en ACD-



Campaign Builder (CCA)



Registreren van gesprekken in de wachtrij (CCA)

groepen, kunnen worden opgehaald uit andere BusinessPhone Call Center toepassingen, zodat het instellen van het systeem weinig tijd kost en de beheerkosten laag blijven.

De volledige integratie van CCA biedt medewerkers optimale informatie en supervisors optimaal beheer, wat de efficiency van het callcenter sterk verbetert. Door middel van specifieke ACD-statistieken kunnen medewerkers op hun pc direct feedback krijgen over hun functioneren, zodat het gebruik van wall display's overbodig is. En de supervisor heeft de mogelijkheid vanaf zijn pc de status van medewerkers te wijzigen en berichten te sturen naar medewerkers die ze direct op hun beeldscherm kunnen lezen. Medewerkers kunnen ook overschakelen op andere Windows softwarepakketten, zoals tekstverwerkers of spreadsheetprogramma's.

### Oproepbeheer en -administratie

Met Call Center Assistant beschikken medewerkers op hun eigen, aanpasbare desktops direct over alle functies van het BusinessPhone callcenter. Met behulp van de muis en schermtoetsen kan een medewerker die beschikt over de juiste bevoegdheden:

- **kiezen** – inclusief snelkiezen uit keuzelijsten, persoonlijke of centrale lijsten
- **de gesprekslijst bekijken** – een lijst van te bellen personen met alle gegevens, zodat ze direct kunnen worden gebeld of later kunnen worden ingepland
- **beantwoorden** – ook automatisch beantwoorden is beschikbaar. Gespreksduur, ACD-groep, wachttijd, nummer en naam van de beller (voor interne gesprekken of via ISDN-buitenlijnen), klantgegevens en informatie over het gedraaide nummer kunnen allemaal worden weergegeven.
- oproep wissen, in de wacht zetten/terughalen en doorverbinden
- een telefonische vergadering opzetten en oproepen omleiden
- supervisor om hulp vragen via tekstbericht
- meerdere oproepcodes invoeren m.b.v. een keuzelijst van codenamen of nummers
- aanmelden/afmelden
- in real-time ACD-statistieken bekijken
- een persoonlijke snelkieslijst van maximaal tien nummers samenstellen

Supervisors of medewerkers met meer bevoegdheden ("super-users") kunnen bovendien:

- gesprekken opnemen
- medewerkers afmelden uit ACD-groepen of de ACD-configuratie wijzigen

- een gesprek onderbreken, bijvoorbeeld na een verzoek om hulp van de medewerker
- de gesprekken van een bepaalde medewerker beluisteren: automatische stille tussenkomst
- SMS-berichten sturen naar het scherm van groepen medewerkers
- gegevens van alle gesprekken in de wachtrij van een bepaalde ACD-groep bekijken
- de volgorde in de wachtrij wijzigen, zodat eerst belangrijke bellers te woord worden gestaan
- gesprekken in de wachtrij doorsturen naar andere toestellen
- de systeemparemeters, externe servers, functies en bevoegdheden, omleidingen, oproepcodes, etc., instellen

### Database-integratie

BusinessPhone Call Center Assistant voorziet in "screen pops" voor het automatiseren van bedrijfsprocessen. Bij uitgaande gesprekken en inkomende gesprekken waarvan het nummer niet geblokkeerd is, controleert het systeem het nummer aan de hand van het centrale telefoonboek. Als het nummer wordt herkend, kan het systeem:

- bepaalde, door de gebruiker te specificeren informatie uit het telefoonboek weergeven
- klantspecifieke gegevens uit andere, gekoppelde databases weergeven
- bedrijfsspecifieke toepassingen starten

Supervisors en medewerkers kunnen met behulp van een scripting tool triggers instellen voor deze ingebouwde "screen pops" op basis van oproepparameters, zoals de ACD-groep. Een voorziening voor het registreren van toetsenbordaanslagen ondersteunt toepassingen die directe gegevensinvoer niet ondersteunen (DDE: Dynamic Data Exchange).

BusinessPhone Call Center Assistant kan ook gebruikt worden in combinatie met door Ericsson gecertificeerde toepassingen voor het automatiseren van bedrijfsprocessen.

### Module uitgaande belcampagnes

Een geïntegreerde module is verkrijgbaar om de efficiency van uitgaande belcampagnes te optimaliseren. De module bevat onder meer een off-line scripting tool, de Campaign Builder, waarmee de parameters van de campagne kunnen worden ingesteld en scripts voor medewerkers kunnen worden geschreven. Met behulp van het Report Manager pakket kunnen gedetailleerde campagnerapporten worden gegenereerd.

## Terugbellen van vroegtijdig afgebroken gesprekken

BusinessPhone Call Center Assistant biedt medewerkers de mogelijkheid een lijst van bellers (van wie het nummer meezenden niet geblokkeerd is) te bekijken die hebben afgebroken, voordat ze te woord konden worden gestaan. Bellers die het later opnieuw hebben geprobeerd en te woord zijn gestaan, worden automatisch uit de lijst verwijderd.

De lijst bevat: naam, datum en tijd van de eerste en laatste oproep en hoe vaak de beller geprobeerd heeft het callcenter te bereiken. Indien het nummer voorkomt in het centrale adresbestand, worden ook de andere beschikbare gegevens weergegeven.

De medewerker kan de hele lijst doornemen en iemand uit de lijst bellen, een gesprek inplannen, meer gegevens van bellers bekijken en de lijst op nummer, naam of bedrijf sorteren of doorzoeken. De supervisor kan deze oproepen afzonderlijk doorgeven aan bepaalde medewerkers, wanneer deze vrij zijn.

## Volgorde wachtrij wijzigen

Met deze functie kan de medewerker de actuele wachtrij bekijken, compleet met informatie over de bellers en de wachttijden, en vervolgens de volgorde van de wachtrij wijzigen. Als een medewerker bijvoorbeeld een belangrijke klant in de wachtrij ziet staan, kan hij de volgorde wijzigen, zodat deze klant als eerste te woord wordt gestaan, wanneer er weer een collega vrij is.

## Oproepen in de wachtrij doorsturen

Oproepen kunnen ook worden doorgeschakeld naar een andere bestemming. Belangrijke personen kunnen bijvoorbeeld worden doorverbonden met de meest ervaren servicemedewerker of lastige bellers kunnen worden doorgeschakeld naar de voice mail.

## Technische gegevens

Systeemconfiguratie	Call Center Supervisor	Call Center Assistant
Communicatieplatform	BusinessPhone 5.x of hoger	BusinessPhone 5.x of hoger BusinessPhone 7.0 bij licenties inclusief CCA software
Communicatieverbinding	MIS	BusinessLink 3.0 of hoger BusinessLink 3.1 bij licenties inclusief CCA software
ACD-groepen	8	8
Netlijnen	50 (beperking in BusinessPhone voor ACD)	50 (beperking in BusinessPhone voor ACD)
Actieve medewerkers	10, 20, 30 of 40 (modulair)	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 (modulair); versie voor twee (2) medewerkers altijd gratis!
Aantal supervisors per BusinessPhone systeem	1 (zelfstandige versie) of maximaal 5 (netwerkversie)	Niet van toepassing
Gesprekken per uur	Ongeveer 1400	Ongeveer 1000
Telefoons	Telefoons	

## Call Center Supervisor

PC-vereisten (aanbevolen)	Zelfstandige versie	Netwerkversie server	Netwerkversie desktop (client)
Processor/RAM	Pentium 300MHz/ 256MB RAM	Pentium 300MHz/ 256MB RAM	Pentium 200MHz/ 128MB RAM
Vrije ruimte vaste schijf	100MB	200MB	100MB
Ondersteunde besturingssystemen	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP, Windows 2000 server, Windows server 2003		
Toepassingen	MS Internet Explorer 5.0 SP2 of hoger (om contextgevoelige online help en alle documenten te bekijken)		
Interfaces	server: 1 vrije seriële poort voor MIS interface met communicatieplatform; 1 vrije USB interface voor dongle; optioneel: 1 vrije seriële poort voor fysieke wallboard(s)		

## Call Center Assistant

PC-vereisten (aanbevolen)	Server	Desktop (client)
Processor/RAM	Pentium 300MHz/256MB RAM	Pentium 200MHz/128MB RAM
Vrije ruimte vaste schijf	100MB	100MB
Ondersteunde besturingssystemen	Windows NT 4.0, Windows 2000 server, Windows server 2003	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP
Interfaces	Server: 1 vrije seriële poort voor BusinessLink interface met communicatieplatform	

# BusinessPhone Call Center migratiepad

## **Stap 1: Binnenkomende oproepen efficiënter afhandelen**

Dankzij de ACD-functie van het BusinessPhone callcenter worden gesprekken automatisch doorgeschakeld naar de groep die de oproep het best kan afhandelen, zodat bellers efficiënt worden geholpen en de communicatie efficiënter is.

## **Stap 2: Weten wat er gebeurt in het callcenter**

Specialistische software waarmee de supervisor toezicht kan houden op en hulp kan bieden aan agenten bevordert de functionaliteit van het callcenter. Het BusinessPhone Call Center Supervisor pakket verzamelt, analyseert en presenteert gespreksgegevens, op basis waarvan u bedrijfsprocessen en de service kunt verbeteren.

## **Stap 3: Zorgen dat agenten efficiënter werken**

Wanneer er grote aantallen binnenkomende of uitgaande gesprekken afgehandeld moeten worden (wellicht voor verschillende klanten), biedt BusinessPhone Call Center Assistant agenten een efficiëntere werkomgeving. Telefuncties zijn binnen handbereik op de desktop-pc en relevante gegevens kunnen tijdens een gesprek snel worden geraadpleegd, wat de efficiency van bedrijfsprocessen sterk bevordert.

## **Stap 4: Meerwaarde door integratie met andere software**

Onder het "Enterprise Product Certification Scheme" van Ericsson kunnen softwareontwikkelaars hun gespecialiseerde computertoepassingen laten certificeren voor gebruik met BusinessPhone. Dit betekent dat u BusinessPhone altijd kunt combineren met de benodigde callcenter-software, ongeacht de vereisten.

## **Stap 5: BusinessPhone flexibiliteit**

Het BusinessPhone Call Center met zijn Interactive Voice Response (IVR) om bellers verder te helpen of informatie te geven terwijl ze in de wacht staan, en zijn uiterst geavanceerde CTI-functies, voorziet callcenters van krachtige functionaliteit en optimale flexibiliteit: tot zestig binnenkomende lijnen en acht ACD-groepen met een capaciteit tot veertig, flexibel inzetbare agenten.

Windows en Windows NT zijn geregistreerde handelsmerken van Microsoft Corp.

**Ericsson Enterprise AB**  
SE-126 25 Stockholm  
[www.ericsson.com/enterprise](http://www.ericsson.com/enterprise)

Produced in September 2005  
NL/LZT 102 3482-RD  
© Ericsson Enterprise AB, 2005