# OpenCom 1000

## OpenACD 500

## Integrierte Anrufverteilung

**Höhere Erreichbarkeit durch flexibles Routing sowie eine integrierte, intelligente Anrufverteilung – all das bietet das Kommunikationsportal OpenCom 1000.**

Erhöhen Sie Ihre Kundenzufriedenheit: das intelligente Routing.Flexibles bedarfsgerechtes An- und Abmelden von Mitarbeitern erhöht Ihre Erreichbarkeit deutlich. Die Aastra Lösung ist dabei ideal für Abteilungen, die immer schnell und kompetent erreicht werden müssen, wie z.B. Vertrieb, Service, Auftragsannahme, Hotline usw. Kein „ewiges“ Klingeln an nicht besetzten Arbeitsplätzen, kein Auflegen verärgerter Kunden, sondern der Anrufer wird intelligent, nach einstellbaren Vorgaben, automatisch vermittelt. Das steigert die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

Statistische Auswertungen erleichtern Ihnen dabei die Übersicht über alle ein- und ausgehenden Telefongespräche, sowie die zeitliche Auslastung von Gruppen und Agenten. Dies gibt Ihnen die Möglichkeit flexibel auf Anrufüberlasten zu reagieren.

## Leistungsmerkmale

### Allgemein

» Integrierte Lösung für die Kommunikationssysteme der OpenCom 1000

» max. 15 Gruppen mit je 20 Teilnehmer (Agenten)

» Agent kann in max. 5 Gruppen sein

» Nutzung an digitalen und analogen Endgeräten

» Weiterschaltung bei besetzter Gruppe auf unterschiedliche Ziele

» Wahlweise mit oder ohne Begrüßungstext für Gruppen

### Gruppen

» Maximal 15 Gruppen

» Agentensuchverfahren „längste Wartezeit“ und „linear“

» Erweitertes Suchverfahren (Weitersuche auf nächsten angemeldeten und freien Agenten)

» ACD-Gruppen mit oder ohne Warteschlange

» Gruppenindividuelle Nachbearbeitungszeit

» Nachbearbeitungszeit einmalig verlängern/beenden

» Gruppenindividuelles An- und Abmelden der Agenten

» Öffnen und Schließen von ACD-Gruppen

» Gruppenindividuelle Ansage zur Begrüßung bei freier Gruppe

» Gruppenindividuelle Ansage bei geschlossener Gruppe

» Jeder Gruppe kann ein Wartetext/ Wartemusik zugeordnet werden (max. vier Wartetexte/musik pro System)

### Administration

» Einrichten der ACD-Grupenn und Agenten über einen WEB-Service der OpenCom 1000

» Administration der ACD-Konfiguration durch einen Administator

» Administration von Gruppendaten und Agenteneigenschaften durch den Supervisor

» Administration bestimmter Agenteneigenschaften durch den Agenten

### Unterstützung an Systemendgeräten

» Funktionstaste ACD mit Status LED an-/ abgemeldet für Gruppe

» Displayanzeige (Name ACD-Gruppe, Anzahl wartender Anrufe in Gruppe)

» Drängeln mit Akustik bei Eintrag des ersten Anrufers in Warteschlange

» Message-Taste „Hilfe-Nachricht“ an Supervisor

**Statistik** (nur mit OpenACD 550) externer Server (Windows 2000, XP, 2003) mit LAN-Anschluss wird für Statistikfunktion benötigt

### Gruppenstatistik

» Monats- Wochen, Tagesstatistik wählbar

» Tabelle oder Balkendiagramm

» Anzahl angemeldete Agenten (Durchschnitt)

» Summe aller Anrufe in die Gruppe

» Anzahl der Anrufe, die nicht von einem Agenten bedient wurden

» Summe alle Agentengesprächszeiten der Gruppe (kommende Anrufe)

» Zeitdauer alle hereingeschalteten Agenten in Gruppe (über alle Agenten)

» Maximaler Wert der Warteschlangenbelegung

» Mittlerer Wert der Warteschlangenbelegung

» Öffnungszeit der Gruppe in Stunden, bezogen auf den Tag

### Agentenstatistik

» Monats-, Wochen-, Tagesstatistik wählbar

» Tabelle oder Balkendiagramm

» Gesamtanzahl der kommenden, vermittelten Anrufe

» Gesamtanzahl der angenommen vermittelten Anrufe

» Gesamtgesprächszeit der eingehenden, vermittelten und angenommenen Anrufe

» Gesamtanzahl der kommenden, direkten Anrufe

» Gesamtgesprächszeit der eingehenden, direkten Anrufe

» Gesamtanzahl der abgehenden Anrufe

» Gesamtgesprächszeit der abgehenden Anrufe

» Maximale Gesprächsdauer über alle Gespräche

» Mittlere Gesprächsdauer über alle Gespräche

## Übersichtsstatistiken

### Präsenszeit für einen Agenten

» Nur täglich und in Tabellenform

» Anmeldezeitpunkt des Agenten in der Gruppe

» Abmeldezeitpunkt des Agenten in der Gruppe

» Präsenszeit wie lange der Agent in der Gruppe aktiv war

### Gruppenübersicht

» Anzeige aller Gruppen mit ihren Gesprächsdaten

» Monats-, Wochen-, Tagesstatistik wählbar

» Tabelle oder Balkendiagramm

» Gesamtsumme aller kommenden, vermittelten Anrufe

» Gesamtanzahl aller kommenden, direkten Anrufe

» Gesamtanzahl aller abgehenden Anrufe

» Gesamtzeit aller Anrufe

**OpenACD 510**
- kostenloses Standard-Paket
- 1 Gruppe
- 2 Agenten
- 1 Begrüßungstext

» **OpenACD 530**
- 3 Gruppen
- 30 Agenten
- 3 Begrüßungstexte
- Bestellnummer. 4513445

» **OpenACD 550**
- 15 Gruppen
- 300 Agente
- 15 Begrüßungstexte
- Statistikfunktion (ext. Server erforderlich)
- Bestellnummer. 4513446

Stand: 05/ 2009 · Technische Änderungen vorbehalten

**Aastra Technologies Limited**
155 Snow Blvd.
Concord, Ontario
Canada L4K 4N9

www.aastra.com