

# Mitel ACD 100

Integrierte ACD-Lösung für die Mitel 100 | OpenCom 100

Mitel ACD 100, die Lösung für Unternehmen, die ihren Kunden mehr bieten wollen als ihre Wettbewerber.

Die ACD Lösung eignet sich für Bereiche mit eingehendem (inbound) dynamischem Gesprächsaufkommen, wie z. B.:

- Kundendienst,
- Vertriebssupport,
- Auftragsannahme,
- etc.

Diese Lösung orientiert sich an den Leistungsmerkmalen großer Callcenter wurde aber auf die Erfordernisse der Kunden einer Mitel 100 | OpenCom 100 angepasst. Mitel ACD 100 bietet viele Möglichkeiten, Anrufverteilung in kleinen und mittleren Unternehmen zu optimieren. Das Ziel lautet, keinen Anrufer zu verlieren, denn jeder verlorene Anruf kann verlorenes Geschäft bedeuten.

Eine ACD Lösung (Automatic Call Distribution = automatische Anrufverteilung) soll Anrufer schnell mit einem kompetenten Gesprächspartner verbinden, damit alle Anrufer einen Ansprechpartner erreichen. Mit dieser integrierten Lösung können mittelständische Unternehmen schnell auf saisonale und dynamische Anrufaufkommen reagieren.

Im Vergleich zu den bekannten Sammelanschlüssen der Mitel 100 | OpenCom 100 Familie platziert Mitel ACD 100 Anrufer in Wartefeldern, nutzt die Wartezeit für Ansagen und ein Supervisor überwacht die Abläufe in Echtzeit bzw. kontrolliert die Auswertung statistischer Informationen.

Im Unterschied zu externen Callcenterlösungen benötigt Mitel ACD 100 als integrierte Lösung keine zusätzliche Hardware. So lassen sich viele Kundenanforderungen kostengünstig realisieren.

## ACD-Gruppen

ACD-Gruppen bilden die unterschiedlichen Dienstleistungen eines Unternehmens ab. Für alle ACD-Gruppen gilt:

- Bis zu 50 Agenten (Mitarbeiter) können zugeordnet werden.
- Sie sind über min. eine Rufnummer erreichbar.
- VIP und Super VIP können definiert werden.
- Zuteilung von Anrufen zu den Agenten ist definierbar (Verteilungsstrategie). Den nächsten Anruf erhält der Agent
  - mit der geringsten Gesamtgesprächsdauer
  - mit der längsten „Frei-Zeit“
  - entsprechend seiner Priorität
- Sie lassen sich zeitabhängig öffnen und schließen.
- Ihnen ist ein Wartefeld mit individuellen Ansagen zugeordnet.

## VIP- und SuperVIP-Nummern

Über die Zurodnung von VIP- und SuperVIP-Nummern zu den ACD-Gruppen lassen sich Anrufer priorisiert an die Agenten vermitteln. VIP Anrufer erreichen diese Nummern entweder über die Durchwahl, über CLIP-basierte Rufumleitung oder per PIN über OpenAttendant 210.

VIP- und SuperVIP-Nummern sind nur mit Mitel ACD Advanced 100 möglich.

## Wartefeld

Anrufer, die nicht direkt mit einem Mitarbeiter/Agenten der angewählten ACD-Gruppe verbunden werden können, kommen in das zugeordnete Wartefeld. Sie hören die entsprechende Wartemusik. In Abhängigkeit von der Zahl der verfügbaren Agenten und der Wartezeit unterbrechen Ansagen die Musik. Die so strukturierte Wartezeit vermittelt dem Anrufer, dass es bald weiter geht und er legt nicht auf.

Abgesehen von der bevorzugten Behandlung der VIP-Nummern sorgt das Wartefeld immer für eine sequentielle Bearbeitung der Anrufe, auch wenn ein Anrufer wider Erwarten nicht zugestellt werden kann und ins Wartefeld zurückfällt.

Folgende Ansagen sind im Wartefeld möglich:

- *Begrüßung wenn der Agent frei ist, d. h. der Anrufer muss nicht warten*
- *Begrüßung wenn der Agent besetzt ist*
- *Verbinden des Anrufers auf den Agenten aus dem Wartefeld*
- *Deeskalationsansage grün*
- *Deeskalationsansage gelb*
- *Deeskalationsansage rot*
- *Anrufer erreicht Timeout im Wartefeld (nur Mitel ACD Advanced 100)*

## Agenten

Die als Agenten in einer ACD-Gruppe eingetragenen Rufnummern der Mitarbeiter sind die Dreh- und Angelpunkte der ACD. Die Zustellung von Anrufen steuert die Verteilungsstrategie, so dass wahlweise der Agent mit der geringsten Gesamtgesprächsdauer (bezogen auf ACD Anrufe) oder der mit der längsten „Frei-Zeit“ als Ziel ausgewählt wird.

Agenten können sich in (mehreren) ACD-Gruppen an- und abmelden. Ist ein Agent angemeldet werden ihm Anrufer zugeteilt, sofern er frei ist. Ist seine Nebenstelle belegt, die Nachbearbeitungszeit (nach einem ACD Anruf) noch nicht abgelaufen oder hat er die Pause aktiviert, werden ihm keine neuen Anrufe zugestellt.

Um Anrufer je nach gewählter Rufnummer individuell begrüßen zu können, erhält der Agent den Namen der angerufenen ACD-Gruppe im Display seines Systemtelefons angezeigt. Ferner sieht er, wie viele Anrufer in der Warteschlange warten und wie lange der nächste Anrufer bereits gewartet hat.

Neben der Bedienung am Telefon gibt es eine komfortable Agentensteuerung im OpenCTI 50, so ist es möglich neben Systemtelefonen auch analoge Nebenstellen, DECT Telefone oder integrierte Smartphones (FMC Teilnehmer) zu verwenden.

Innerhalb einer ACD-Gruppe kann die Zuteilung der Agenten noch über die Zuweisung von Prioritäten (Agenten mit Prio n+1 bekommen erst Anrufe, wenn kein Agent mit Prio n frei ist) und Schwellwerte (Agenten werden hinzugenommen, wenn das Wartefeld einen bestimmten Füllstand erreicht hat) gesteuert werden.

## Agentenstatus

Ein Agent kann einen der folgenden Status haben, der seine aktuelle Verfügbarkeit für die Bearbeitung von Anrufen kennzeichnet.

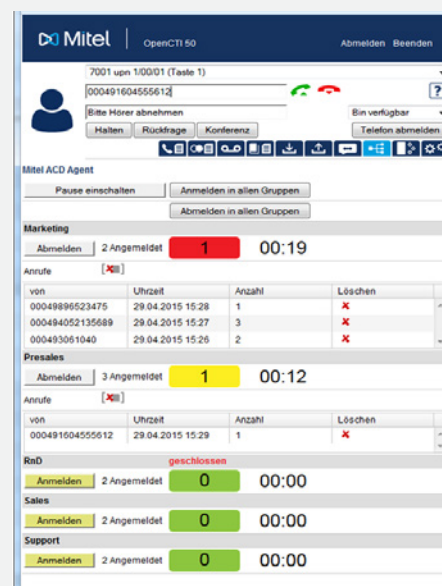
- **Abgemeldet** – *Der Agent ist für die Anruflbearbeitung nicht verfügbar.*
- **Frei** – *Der Agent ist angemeldet und kann einen Anruf entgegennehmen.*
- **Ruf** – *Der Agent erhält einen Anruf.*
- **Besetzt** – *Der Agent führt gerade ein Telefonat.*
- **Nachbearbeitung** – *Der Agent hat sein ACD-Gespräch beendet und erhält innerhalb der eingestellten Nachbearbeitungszeit keinen weiteren Anruf.*
- **Pause** – *Der Agent ist angemeldet, hat aber die Pause aktiviert und erhält keinen weiteren Anruf zugestellt.*

## OpenCTI 50

Agenten, die kein Systemtelefon nutzen, können den Status ihrer Gruppe im OpenCTI 50 verfolgen.

Der Agent erhält im Register „Mitel ACD Agent“ die ACD-Gruppen angezeigt, denen er mit dem aktuell ausgewählten Telefon als Agent zugeordnet ist. Pro Gruppe sieht er folgende Informationen:

- *Abgemeldet oder Angemeldet: Anzeige, ob sie in der Gruppe angemeldet sind oder nicht*
- *Zu jeder ACD-Gruppe werden angezeigt:*
- *die Anzahl, der in dieser Gruppe angemeldeten Agenten,*
- *die aktuelle Anzahl der Anrufer im Wartefeld,*
- *die Wartezeit des Anrufers, der sich am längsten im Wartefeld befindet.*





## Langzeitstatistik

Um eine langfristige Überwachung und Steuerung der ACD Abläufe zu ermöglichen können in der Langzeitstatistik in periodischen Abständen aufsummierte Kennwerte gesammelt und als csv Datei gesichert werden. Mit Hilfe Excel Makro basierter Auswertungstools (in der Applikationssoftware enthalten) können aus diesen Daten Tages-, Wochen- und Monatsstatistiken erzeugt werden, die beispielsweise bei der Personaleinsatzplanung genutzt werden können.



\* mit entsprechenden Mitel ACD Agent 100 Lizenzen

Beide Lizenzvarianten lassen sich durch zusätzliche Agentenlizenzen, Infoterminal Lizenzen und die Langzeitstatistik erweitern.

Demolizenzen stehen für Mitel ACD 100 nicht zur Verfügung.

## Maximalwerte

	Mitel 100	OpenCom X320	OpenCom 131, 130, 150	OpenCom 510
ACD Gruppen	25	25	25	25
ACD- Agenten	50	30	30	30
Parallel Kanäle für Sprachansagen für Mitel ACD 100, OpenAttendant 210 und OpenVoice 200	20	8	6	4
Supervisor-/Infoterminals Agenten Applikationen	20	5	5	5
Wartefeldpositionen	200	50	50	200
Anzahl der Datensätze in der Langzeitstatistik	10.000	1.000	500	1.000

## Mitel ACD 100 Lizenzen

	Mitel ACD 100	Mitel ACD Advanced 100
Supervisor/Infoterminal	1	1
ACD-Gruppen	25	25
Rufnummern je ACD-Gruppe	1	3
Agenten	3	3
max. Agenten* Mitel 100 / OpenCom 100	50 / 30	50 / 30
Öffnen /Schließen von ACD-Gruppen	manuell	manuell und automatisch
Abmelden von Agenten	manuell	manuell und automatisch
Ansagen im Wartefeld	6	7
Deeskalationsansagen	•	•
Überwachung der Rufzuteilung	–	•
Überlaufsteuerung	–	•
Agentenzuschaltung nach Priorität und Schwellwert	–	•
Voicemail-Lizenz für eine Sprachbox	•	•
Langzeitstatistik	optional	optional

## Bestellnummern

Lizenzen	Artikelnummern
Mitel ACD 100	86H00005AAA-A
Mitel ACD Advanced 100	86H00005BAA-A
Mitel ACD Agent 100	86H00005CAA-A
Mitel ACD Supervisor 100 Lizenz auch für das Infoterminal	86H00005DAA-A
Mitel ACD Statistic 100 Langzeitstatistik	86H00005EAA-A