

Aastra 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.

Das Aastra 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.

Einfach besser, die Aastra 400 Call-Center-Lösungen

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. Denn potenzielle und bestehende Kunden schätzen es, zielgerichtet und ohne Umwege die gewünschten Informationen zu erhalten.

Das Aastra 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 Aastra zusätzlich mit CTI-Anwendungen (z.B. Aastra OfficeSuite) verknüpft werden, wodurch bei neu eingehenden Anrufen die wichtigsten Kundendaten automatisch auf dem Bildschirm erscheinen. So können 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 entweder über Arbeitsplatz- bzw. DECT-Telefone oder über eine Bildschirm-Applikation ausgeführt werden. Selbst Mobiltelefone lassen sich dank des Aastra Mobile Client (AMC) so integrieren, dass alle wichtigen Funktionalitäten zur Verfügung stehen.

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

Mehrwert bietet ebenfalls die Möglichkeit, das Aastra 2380ip 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.

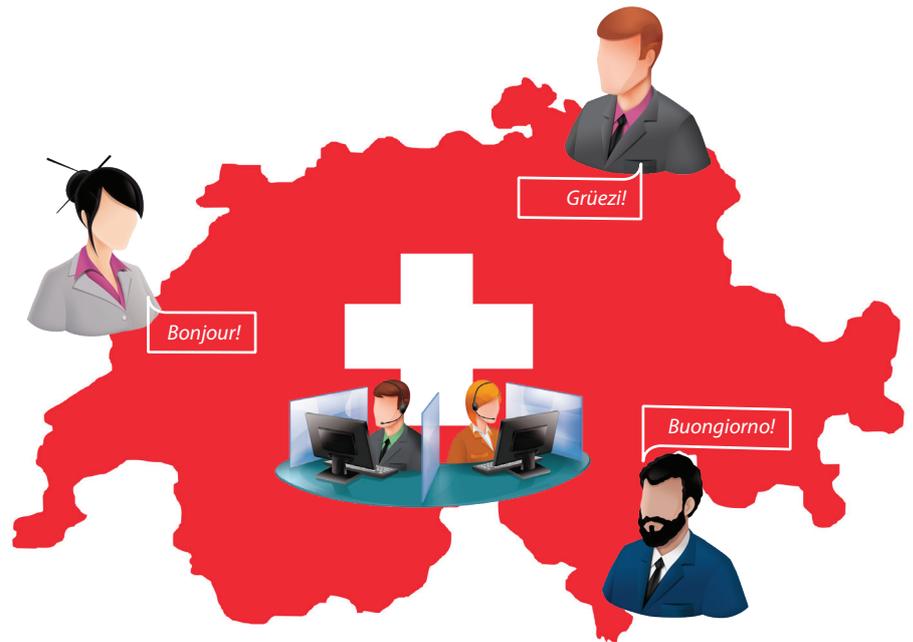
Optimieren Sie mit dem Aastra 400 Call Center Ihre Kundenbetreuung!

Individuelle Regelungen

Je 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 Anrufeingang 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.



Mit der CLIP-basierter 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.

Eine Lösung für alle Anforderungen

Die speziell auf die Aastra 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 Aastra 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 Aastra 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 Aastra 400 Kommunikationssystems.

In der Bedienung auf Einfachheit ausgelegt, gehen die Vermittlungsaufgaben mit dem Aastra 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 Aastra 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.



Unabhängig ob Kleinbetrieb oder mittleres Unternehmen: Das Aastra 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.



Aastra bietet Call-Center-Lösungen an, die sich vor allem durch ein unschlagbares Preis-Leistungsverhältnis und eine einfache Bedienung auszeichnen.

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 Aastra 400 Call Center verschiedene Optionen und Funktionen an.

Call Center Supervisor

Ein wichtiges Modul der Call-Center-Anwendung ist der Call Center Supervisor (CCS). Er stellt dem Supervisor im Call-Center drei Teilbereiche zur Verfügung:

✦ **Wallboard Anbindung:** Auf einem zentral installierten Bildschirm wird stets der 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 vorauszuplanen.

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.

Die professionelle Bearbeitung von Anrufen ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Einleitung und Aufrechterhaltung gewinnbringender Geschäftsbeziehungen. Unternehmen haben es selbst in der Hand, durch den Einsatz innovativer Call-Center-Lösungen die Wettbewerbsfähigkeit zu stärken und den Geschäftserfolg zu verbessern.

Erreichbarkeit kostengünstig optimieren

Das Aastra 400 Call Center ist die kostengünstige Alternative zu teuren Call-Center-Lösungen. Der Professionalität der Lösung tut dies keinen Abbruch. Ganz im Gegenteil: Die Aastra 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 Aastra Lösung hingegen ist binnen weniger Stunden einsatzbereit.

Das Aastra 400 Call Center

Die professionelle Bearbeitung von Anrufen ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Einleitung und Aufrechterhaltung gewinnbringender Geschäftsbeziehungen. Unternehmen haben es selbst in der Hand, durch den Einsatz innovativer Call-Center-Lösungen die Wettbewerbsfähigkeit zu stärken und den Geschäftserfolg zu verbessern.

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 und Windows Server 2008, 32 und 64 Bit
- ✦ Volle Integration in den Aastra 400 Kommunikationsserver, vorinstallierte Version auf dem Applikationsserver verfügbar



Alle Vorteile auf einen Blick

- ✦ Professionelle Anrufverteilung z.B. nach:
 - Aufgabengebiet und Fachkenntnissen des Call-Center-Agenten
 - Rufnummer (CLIP) des Anrufers (z.B. Länder-, Ortsvorwahl)
 - Gleichmässige Auslastung der Agenten
 - Automatische Verteilung 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 (Anrufverteilung, Gesprächsdauer, Nachbearbeitungszeit etc.)
- ✦ Flexible Erweiterbarkeit
- ✦ Hervorragendes Preis-/Leistungsverhältnis
- ✦ Zukunftssicherheit und Investitionsschutz
- ✦ Gesteigerte Kundenzufriedenheit und -bindung



Aastra Telecom Schweiz AG
Ziegelmattestrasse 1
CH-4503 Solothurn
T +41 32 655 33 33
F +41 32 655 33 55
www.aastra.ch

Aastra Deutschland GmbH
Zeughofstraße 1
D-10997 Berlin
info.de@aastra.com
www.aastra.de

Aastra Austria GmbH
Schönbrunnerstrasse 218
Stiege B, 6. Stock
A-1120 Wien
T +43 1 81313 70-0
www.aastra.at

AASTRA