

authensis AG

Fallstudie
Unified Communications (UC) –
Multimediale zentrale Queues bei
einem großen deutschen
Versicherer



Lindwurmstraße 80 · D-80337 München

Telefon +49 (89) 72 01 57-0 · Fax +49 (89) 72 01 57-79

E-Mail: info@authensis.de · www.authensis.de

„Technische Lösungen und professioneller Service für das Management Ihrer Kundenkontakte.“

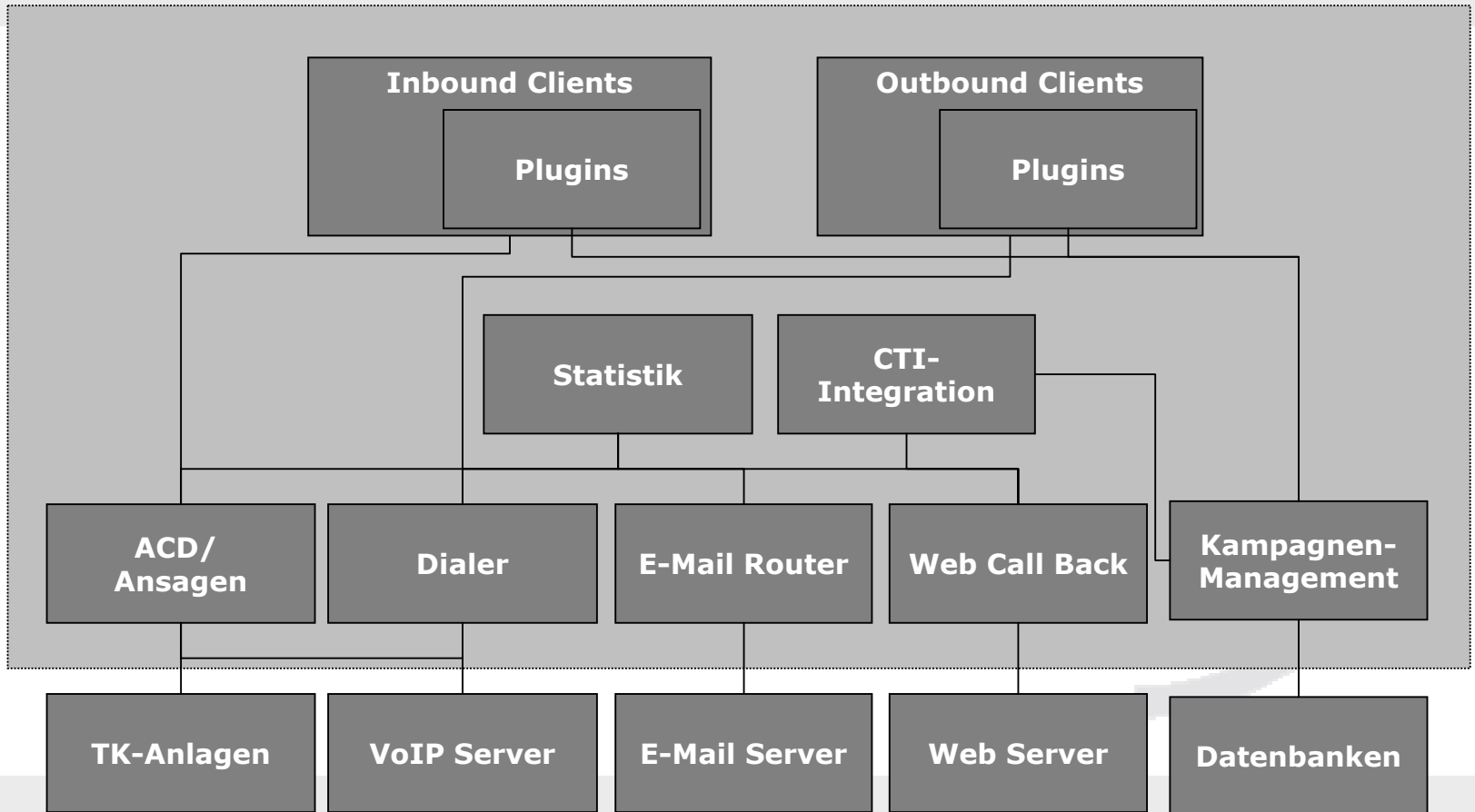
- über 18 Jahre
 - Mitgestaltung der deutschen Call Center-Branche
 - Erfahrung in Call Center Projekten
 - individuelle, maßgeschneiderte Softwarelösungen
- unabhängig und mittelständisch
- Standorte in München, Hamburg und Nürnberg
- Status zum 01.01.2009
 - > 100 Kunden
 - > 280 Systeme
 - in Deutschland, Europa und den USA



VERSICHERUNGEN



the sixth sense of business™



- **Module für individuelle Kundenlösungen**
 - **Kommunikationslösungen**
 - ganzheitliche Strukturierung der Kunden-Schnittstelle
 - alle Kontaktkanäle
 - **Kommunikations-orientierte Middleware**
 - zwischen TK- / IT-Infrastruktur und kunden-individuellen fachlichen Anwendungen
- **„Best-of-Breed“ Ansatz für alle Module einer Kunden-Lösung**
 - Module der ACHAT Suite
 - Module von Technologiepartnern

- Ziele und Erwartungen

- Umsetzung
 - Lösungsarchitektur
 - Multimediale Queues
 - Zustandsautomatiken

Ziele und Erwartungen

Von ACD und Web Callme
zur integrierten Lösung

Integration in die fachliche
Arbeitsplatz-Anwendung

- UC soll
 - Erreichbarkeit von internen Kommunikationspartnern verbessern
 - insbesondere in verteilter Arbeit
 - dadurch geschäftliche Prozesse beschleunigen
- UC führt zusammen
 - „alle“ Kommunikationsdienste
 - alle offline Kommunikationsdienste des UM
 - online Kommunikationsdienste
 - Präsenz-Funktionen
 - in einheitlicher Anwendungs-Umgebung

- vier Bausteine für UC
 - Medienintegration
 - Entlastung des Nutzers bei Verwaltung von Kommunikationsmedien und Geräten
 - logische technische Steuerungsschicht mit regelbasiertem Managementsystem
 - Präsenzinformationen
 - z.B. auf Geräte-Ebene, auf Gruppen-Ebene
 - Kontextintegration
 - z.B. auslösen eine Kommunikation aus Anwendungen (ERP, CRM, etc.)
 - weitere Kooperationsfunktionen
 - z.B. „Application Sharing“

- Erreichbarkeit der Kollegen verbessern durch
 - Signalisierung der aktuellen Tätigkeiten
 - Signalisierung der Kommunikations-Status
 - Signalisierung von Teamverfügbarkeiten
 - Trennung von Thema und Ressource
 - Service und Skill / Agent / Team („a la ACD“)
 - intelligente FAQ-Kataloge („a la IVR“) – auch möglich
- Beschleunigung der Geschäftsprozesse durch
 - Kommunikationsfunktionen aus den fachlichen Anwendungen
 - z.B. ruhige Vorbereitungszeit auf ein Gespräch

- Grundsatz der Weiterentwicklung der spezifischen ACHAT-Lösung
 - optimales Auslasten der Agenten
 - Beibehaltung der Fairness

- Robuste Medienintegration
 - Single Sign-On für alle genutzten Medien
 - Medienübergreifende Verwendung automatisch gelieferter Informationen (hier Rufnummer)

- Visualisierung der Agenten-Tätigkeit
 - Erweiterung bestehender Präsenz-Informationen um Filter
 - ACHAT-Zustand
 - Medium
 - Skill



Team2 818 [Leben_Sach]			
	5		0
	0		5
	Radant		2313
	2317		2319
	Piller		Zschaag
	Meier		2332
	2334		!R0201R

■ Prozeßsteuerungs-Funktionen

- z.B. automatisches Informieren über Unterlast
- z.B. automatisches Einleiten von Zusatzaktionen bei Unterlast
 - Integration in die Beratungslogistik
- z.B. automatisches Anpassen der ACHAT-Zustände des Agenten
 - an seine Arbeit in der fachlichen Anwendung

■ Funktionsverteilung

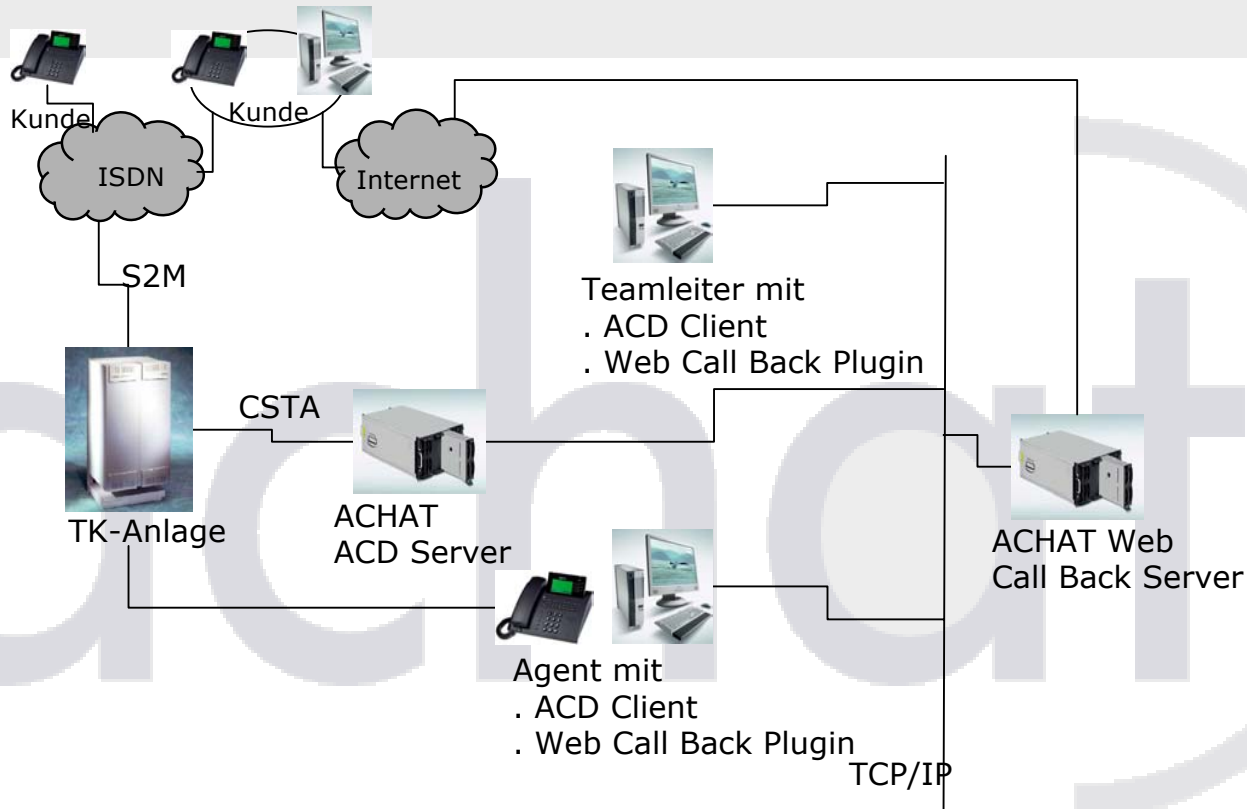
- Workflow-Steuerung in der fachlichen Anwendung
 - Eskalation
 - Just-In-Time-Prinzip
- Kommunikationsunterstützung durch ACHAT

Umsetzung

Medienintegration: ACD + Web Call Back

Kontextintegration: Zustandsautomatiken

- Erhöhung der Effizienz der Web Site
 - zusätzliche Kontaktmöglichkeit an wichtigen Stellen
- zeitgerechte Erfüllung des Kontaktwunsches
 - Anforderung direkt aus der Web Site
 - Notizzettel für Kurzmitteilungen
- automatischer Rufaufbau aus dem Call Center
 - statt Generierung von E-Mails
 - der Anbieter zahlt – nicht der Kunde
- Anzeige der Kurzmitteilungen beim Agenten



ACD + Web Call Back

- Kunde
 - benötigt nur gängigen Web-Browser
- minimale Anzahl verschiedener Module
 - gewährleistet Stabilität
- einheitliche Datenbasis
 - keine konkurrierenden Parametrierungen
 - keine getrennten Zustandsmengen
- einheitliche Steuerung der Agenten
 - z.B. Verschieben wirkt auch auf Web Call Back
- einheitliche Bedienung beim Agenten und Teamleiter

■ Anrufaufträge

- aus vielen Web Sites
- aus vielen Pages
- zu vielen Themen

■ Kampagne

- fasst Anrufaufträge zu einem Thema zusammen
- wird (hier) einem ACD-Service zugeordnet

■ System

- verwaltet Termine
- wählt durch assured Dialing mit / ohne Preview
- legt ggfs. wieder vor
- führt Statistiken

Bitte geben Sie eine Rufnummer an, unter der Sie von unserem Serviceteam zurückgerufen werden können. Alle anderen Felder sind optional.

Telefon:	<input type="text" value="09115212760016"/> (mit Vorwahl, z.B. 089-1234567)
Name:	<input type="text" value="Mustermann"/>
Vorname:	<input type="text" value="Peter"/>
Bemerkung:	<input type="text" value="Hiermit bitte ich um eine telefonische Information zu ACHAT Version 8.20"/>
Zeitpunkt:	in 5 Minuten <input type="button" value="v"/> oder am kommenden <input type="button" value="v"/> um <input type="text" value="08"/> : <input type="text" value="00"/> Uhr

- an die Corporate Identity angepasste Anforderung / Bestätigung mit
 - Rückrufnummer
 - Rückrufzeitpunkt (relativ, absolut)
 - auch anpassbar an die Call Center Betriebszeit
- weitere, sinnvolle Informationen zur Unterstützung der Bearbeitung
 - E-Mail Adresse
 - Kundennummer
 - Kurzmitteilung

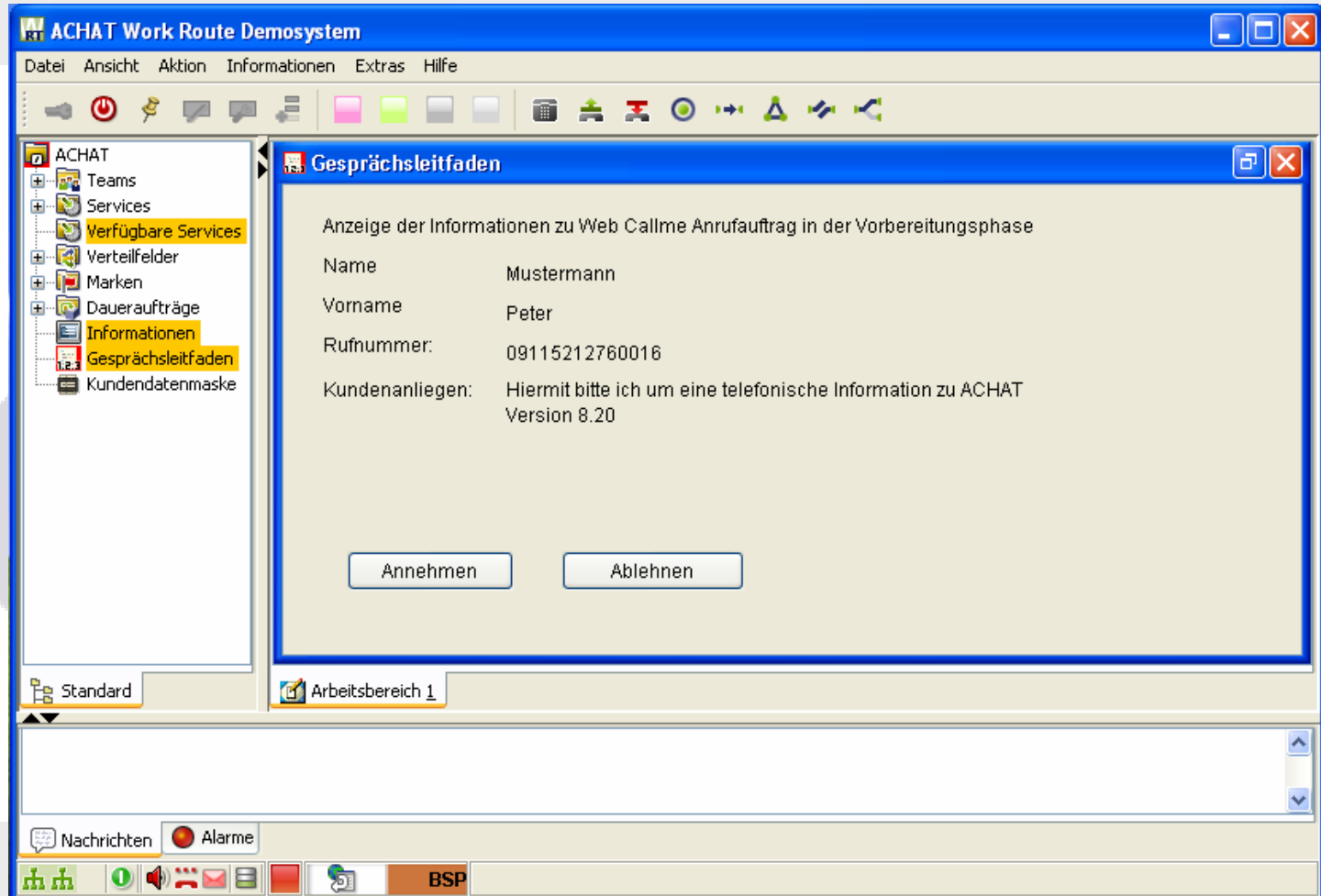
■ Endgerät des Agenten

- Telefon
- ACD Client
- Web Call Back Plugin
- Single Sign-On an Client und Plugin

■ Endgerät / PIN des Agenten

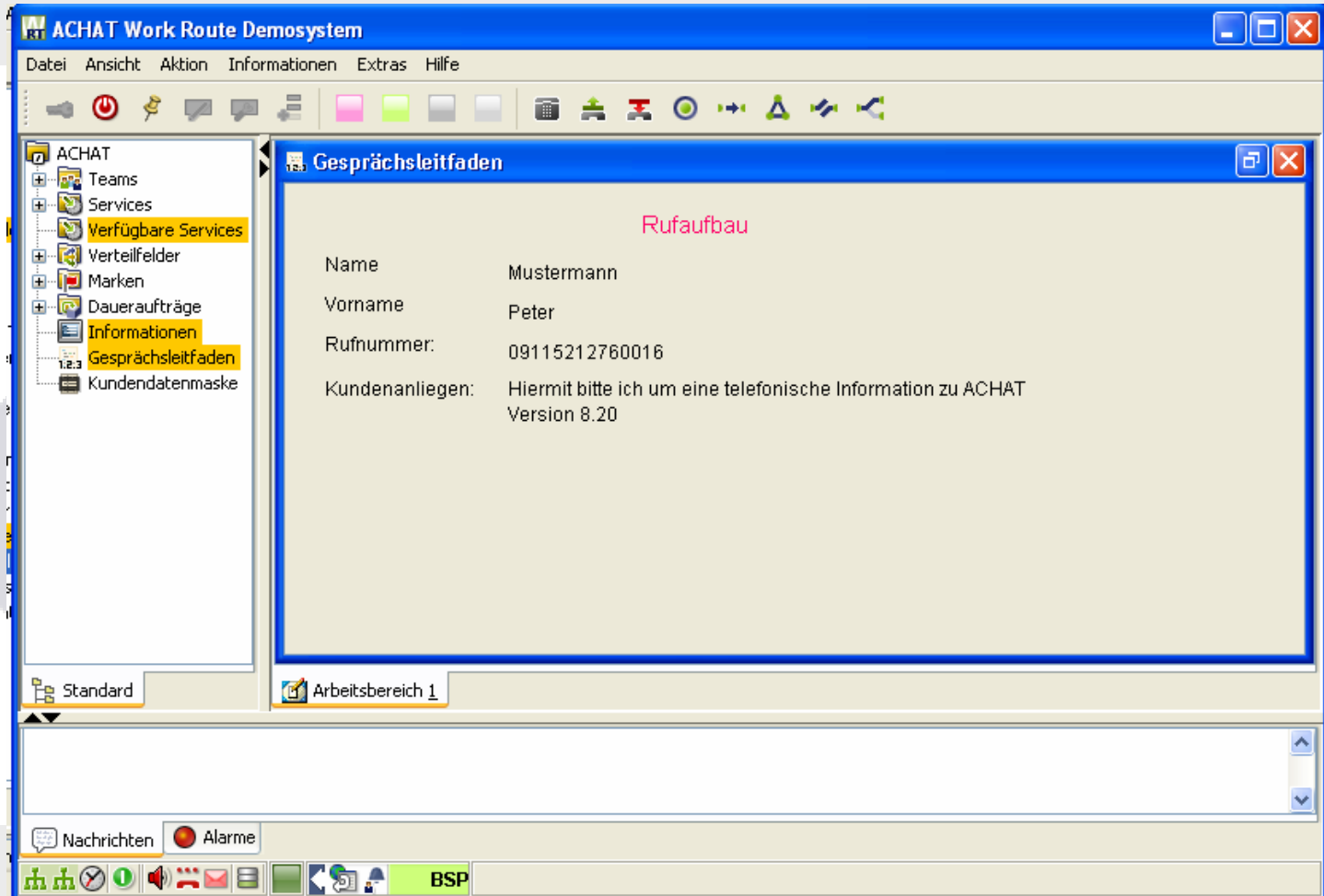
- hat als Medien Web Call Back und ACD-Anrufe
- kann diese wenn berechtigt aktivieren / deaktivieren

Agent: ... zugewiesen



The screenshot shows the ACHAT Work Route Demosystem interface. The main window has a menu bar (Datei, Ansicht, Aktion, Informationen, Extras, Hilfe) and a toolbar with various icons. On the left, a tree view shows the system structure: ACHAT, Teams, Services, **Verfügbare Services**, Verteilfelder, Marken, Daueraufträge, **Informationen**, **Gesprächsleitfaden**, and Kundendatenmaske. A dialog box titled "Gesprächsleitfaden" is open, displaying call information: "Anzeige der Informationen zu Web Callme Anrufauftrag in der Vorbereitungsphase", Name: Mustermann, Vorname: Peter, Rufnummer: 09115212760016, and Kundenanliegen: Hiermit bitte ich um eine telefonische Information zu ACHAT Version 8.20. At the bottom of the dialog are "Annehmen" and "Ablehnen" buttons. The system tray at the bottom shows "Nachrichten", "Alarmer", and "BSP".

Agent: ... angenommen



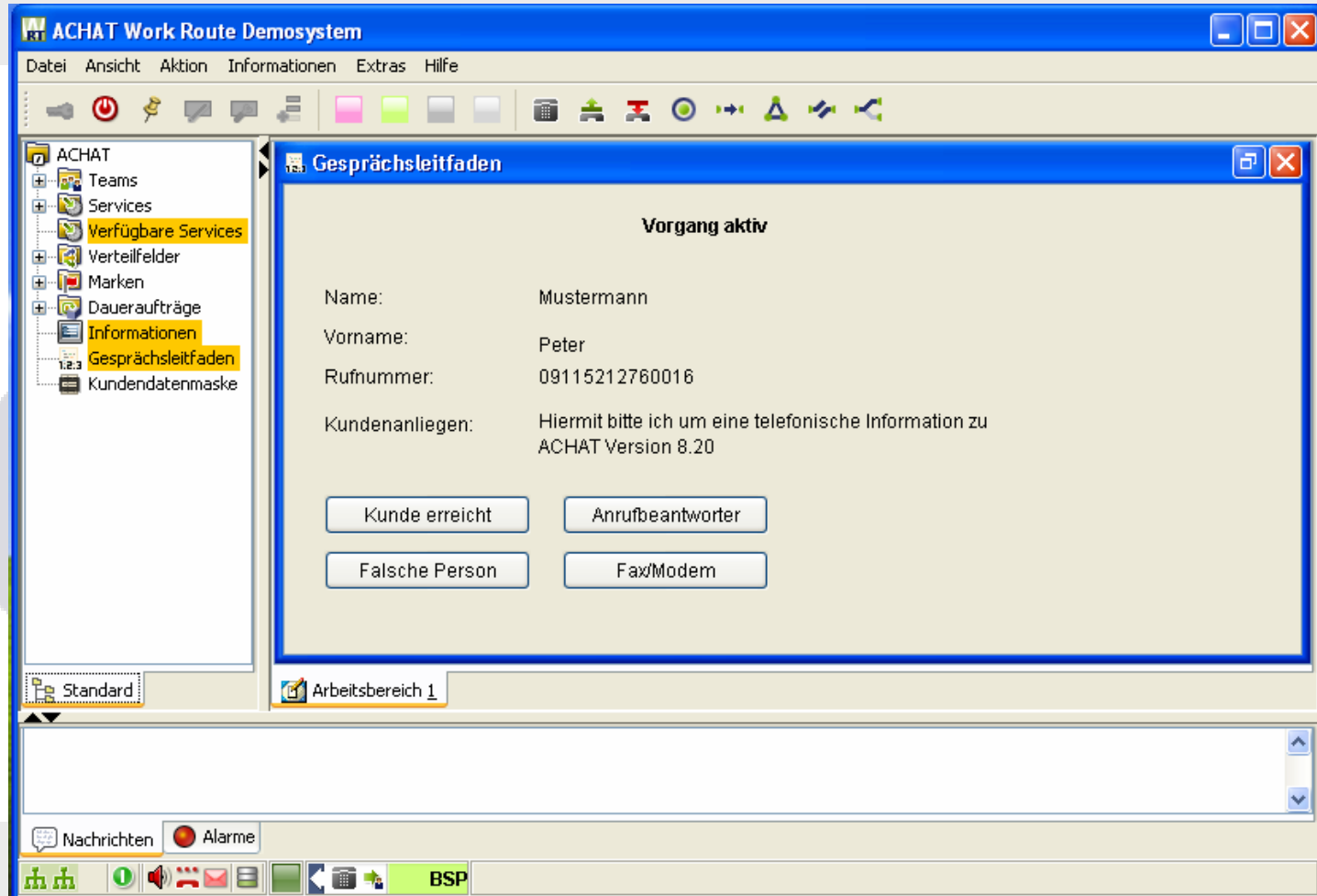
The screenshot shows the ACHAT Work Route Demosystem interface. The main window is titled "ACHAT Work Route Demosystem" and has a menu bar with "Datei", "Ansicht", "Aktion", "Informationen", "Extras", and "Hilfe". Below the menu bar is a toolbar with various icons. On the left side, there is a tree view with the following items: ACHAT, Teams, Services, **Verfügbare Services**, Verteilfelder, Marken, Daueraufträge, **Informationen**, **Gesprächsleitfaden** (1.2.3), and Kundendatenmaske. The "Gesprächsleitfaden" item is selected, and a sub-window titled "Gesprächsleitfaden" is open, displaying the following information:

Rufaufbau

Name	Mustermann
Vorname	Peter
Rufnummer:	09115212760016
Kundenanliegen:	Hiermit bitte ich um eine telefonische Information zu ACHAT Version 8.20

At the bottom of the interface, there are tabs for "Standard" and "Arbeitsbereich 1". The status bar at the very bottom shows "Nachrichten", "Alarme", and "BSP".

Agent: ... durch Kunde angenommen



ACHAT Work Route Demosystem

Menü: Datei Ansicht Aktion Informationen Extras Hilfe

Gesprächsleitfaden

Vorgang aktiv

Name: Mustermann
 Vorname: Peter
 Rufnummer: 09115212760016
 Kundenanliegen: Hiermit bitte ich um eine telefonische Information zu ACHAT Version 8.20

Buttons: Kunde erreicht, Anrufbeantworter, Falsche Person, Fax/Modem

Standard | Arbeitsbereich 1

Nachrichten | Alarme

BSP

- Endgerät des Teamleiters
 - ACD Client
 - Web Call Back Plugin
- Anzeige
 - aktuell fällige Anrufaufträge in Verteilfeldern
 - nicht fällige Anrufaufträge in separatem Fenster
- Verwaltung der Anrufaufträge pro Kampagne
 - Filtern
 - Rückrufzeitpunkt ändern
 - Anrufauftrag löschen

Teamleiter: ... eingetroffen

RT ACHAT Control Route Demosystem

Datei Ansicht Aktion Extras Hilfe

Standard | Arbeitsbereich | Callme | Service

Nachrichten | Alarme

SUPER

ACHAT

- Teams
- Ansagen
- IVRs
- Services
- Verteilfelder
- PINs
- Trunks
- System
- ACHAT-Zustände
 - Marken
 - Skills
 - Profile
- Pools
- Auswertungen
- Daueraufträge
- Autodialer
- Kampagnen
 - default
- Gesprächsleitfäden
- Kundendatenmasken
- Index
- IDs

Demo (60)

	4		0
	4		0
	0	Umleitung	Bes

VF Demo

	0		2
	0:00:58		

Demo-Team (8200)

	1		2		0
	0		1		Tag
	17	32	27		
	BSP				

Kampagne default

	335		0		8
	3		245		79
	11		0		

31.03.2009

authensis AG - managing contacts

25

Teamleiter: ... zugewiesen

RT ACHAT Control Route Demosystem

Datei Ansicht Aktion Extras Hilfe

Standard | Arbeitsbereich | Callme | Service

Priorität Komponente Beschreibung

Nachrichten Alarme

18.03.09 13:12 - Verleihen von Agent 28 durchgeführt

ACHAT

- Teams
- Ansagen
- IVRs
- Services
- Verteilfelder
- PINs
- Trunks
- System
 - ACHAT-Zustände
 - Marken
 - Skills
 - Profile
 - Pools
 - Auswertungen
 - Daueraufträge
 - Autodialer
 - Kampagnen
 - default
 - Gesprächsleitfäden
 - Kundendatenmasken
 - Index
 - IDs

Demo (60)

	19		10
	9		0
	0		VF

VF Demo

	2		1
	0:00:26		

Demo-Team (8200)

	1		1		1
	0		1		Tag
	17		32		27
	BSP				

Kampagne default

	336		2		3
	2		251		81
	3		1		

Teamleiter: ... verteilt

RT ACHAT Control Route Demosystem

Datei Ansicht Aktion Extras Hilfe

Standard | Arbeitsbereich 1 | Callme | Service

Priorität Komponente Beschreibung

Nachrichten Alarme

SUPER 18.03.09 13:12 - Verleihen von Agent 28 durchgeführt

ACHAT

- Teams
- Ansagen
- IVRs
- Services
- Verteilfelder
- PINs
- Trunks
- System
 - ACHAT-Zustände
 - Marken
 - Skills
 - Profile
- Pools
- Auswertungen
- Daueraufträge
- Autodialer
- Kampagnen
 - default
- Gesprächsleitfäden
- Kundendatenmasken
- Index
- IDs

Demo (60)

	18		10
	8		0
	0		VF

VF Demo

	0		1
	0:00:09		

Demo-Team (8200)

	1		1		0
	0		1		Tag
	17		32		27
	BSP				

Kampagne default

	336		2		3
	2		251		81
	4		0		

31.03.2009

authensis AG - managing contacts

27

Anrufoaufträge

Erledigungsmerkmal:

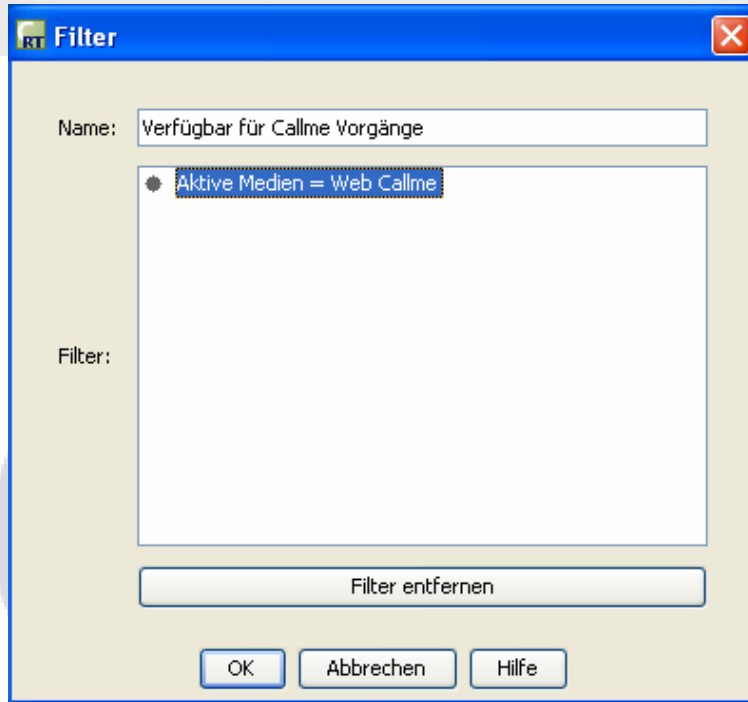
Zeitraum der Fälligkeit: bis Zurücksetzen

Zeitraum des Anlegens: bis Zurücksetzen

Rufnummer: Anzahl: **Suchen**

Rufnummer	Erledigt	Wiederholungen	Nächster geplanter Zeitpunkt	Gewünschter Rückrufzeitpunkt	Zeitpunkt des Anlegens	comment
09115212760016	Erfolgreich erledigt	1	18.03.2009 13:20	18.03.2009 13:08	18.03.2009 13:03	Hiermit bitte ich um eine telefonische I...
09115212760016	Erfolgreich erledigt	2	18.03.2009 13:27	18.03.2009 13:22	18.03.2009 13:22	Hiermit bitte ich um eine telefonische I...

OK Abbrechen Hilfe

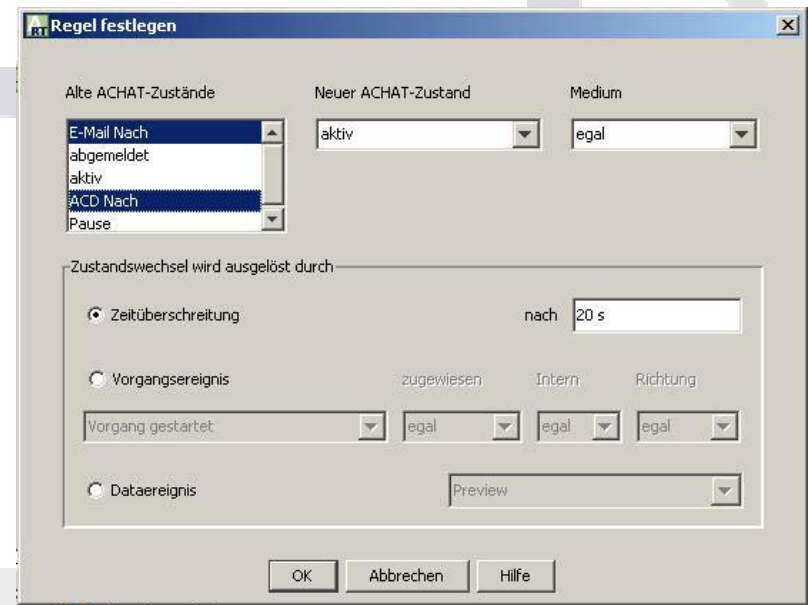


Verfeinerung durch Filter

KD 5 (EX-KD 6) Leben-Vertrag 218037 [Verfügbar für Callme Vorgänge]

	0		0		2		0		0
	0		0		0		0		0
	0		0		2		1		Tag
LV		KLL							

- Regelwerk Zustandsautomatik
 - wesentlich feinere Integration in Geschäftsprozesse
 - durch Regeln definierte automatische Zustandsübergänge der Agenten
 - Profile aus Mengen einzelner Regeln
 - große Menge an Zuständen verfügbar



Regel festlegen

Alte ACHAT-Zustände	Neuer ACHAT-Zustand	Medium
E-Mail Nach	aktiv	egal
abgemeldet		
aktiv		
ACD Nach		
Pause		

Zustandswechsel wird ausgelöst durch

Zeitüberschreitung nach 20 s

Vorgangereignis zugewiesen Intern Richtung

Vorgang gestartet egal egal egal

Dataereignis Preview

OK Abbrechen Hilfe

- Regeln für Zustandsübergänge
 - Alter und neuer Zustand
 - Medium
 - Triggerbedingung
 - durch Administrator konfigurierbar
- durch Teamleiter zugeordnet zu
 - System
 - Team
 - Endgerät
 - PIN

■ Triggerbedingungen

- Zeitablauf
- Vorgangseignis (Ereignistyp, zugeteilt/direkt, intern/extern, kommend/gehend
 - Start Vorgang
 - Annahme Vorgang
 - Ende nicht angenommener Vorgang
 - Ende angenommener Vorgang
- Data Ereignis
 - Anzeige des Gesprächsleitfadens und Sprung auf die Preview-Seite
 - Preview wird angenommen
 - Preview wird abgelehnt oder Ablauf Zeitüberwachung

authensis AG – managing contacts

... vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit

Klaus-J. Zschaage

authensis Aktiengesellschaft für Kommunikation

Lindwurmstraße 80 · D-80337 München

Telefon +49 (89) 72 01 57-0 · Fax +49 (89) 72 01 57-79

E-Mail: k.zschaage@authensis.de · www.authensis.de