



Sikom AgentOne ContactCenter

Effiziente Kommunikation für alle!

Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck. Nur wenn die Technik Ihre Mitarbeiter optimal unterstützt, können diese sich voll auf ihre wichtigste Aufgabe konzentrieren, den gewinnenden Kundenkontakt über alle Kanäle. Mit dem AgentOne® ContactCenter stellt Sikom Ihnen eine Technologie zur Verfügung, die allen Mitarbeitern die Unterstützung durch die effiziente Contact Center-Technologie ermöglicht, wie sie bisher nur großen Contact Centern vorbehalten war. Das Geheimnis seiner Wirtschaftlichkeit: ein Kernprodukt mit frei programmierbaren Schnittstellen. Mit der langjährigen Erfahrung der Sikom Software GmbH wird daraus im Handumdrehen eine maßgeschneiderte Lösung, mit der Ihre Mitarbeiter das ganze Potenzial der Kundenkommunikation ausschöpfen.



High-End ACD und IVR: Schnell den Richtigen erreichen

Dem Sikom AgentOne® ContactCenter liegt eine einfache Architekturidee zugrunde: Die mehrfach ausgezeichnete Sikom IVR (Interactive Voice Response) VoiceMan® nimmt die Anrufe entgegen und bietet ein erstklassiges Ansagenmanagement. Das High-End ACD-System (Automatic Caller Distribution) AgentOne® verteilt hereinkommende Anfragen optimal auf die geeignetsten Mitarbeiter. Das AgentOne® ContactCenter bietet umfangreiche Routingmöglichkeiten. Es kann sogar die Durchwahlnummer jedes Sachbearbeiters wie einen eigenen Service behandeln und so vorhandene Prozesse und Strukturen optimal abbilden. Diese Architektur macht das AgentOne® ContactCenter nicht nur für die externe Kommunikation sondern auch für interne Service-Center und HelpDesks zum idealen Werkzeug.

Effiziente Kommunikation über alle Kanäle

Egal ob Anruf, Fax, E-Mail oder Chat, das AgentOne® ContactCenter schafft geregelte, schlanke Prozesse, bei denen keine Anfrage mehr verloren geht.

Gewinnender Service

Die AgentOne® ContactCenter Software unterstützt Ihre Mitarbeiter darin, das Potenzial der Kommunikation voll auszuschöpfen. So werden Interessenten zu Kunden und Kunden zu Stammkunden.

Flexibel, zukunftsfähig und wirtschaftlich

Mit seiner hohen Flexibilität bietet das AgentOne® ContactCenter ein im Markt bisher unerreichtes Kosten/Nutzen-Verhältnis und eine hohe Investitionssicherheit. Die Lösung wächst flexibel mit, wenn Sie wachsen.

Unabhängig von der Telefonanlage

Egal welche Telefonanlage Sie im Einsatz haben, egal ob ISDN oder Voice over IP, das Sikom AgentOne® ContactCenter arbeitet mit allen gängigen Telefonanlagen reibungslos zusammen, kann sogar hybride Netzwerke aufbauen. Über die programmierbaren Schnittstellen können Sie das System schnell in jede IT-Infrastruktur integrieren und jederzeit neue Programme anbinden. Und wenn Sie wollen, geht es auch ganz ohne Telefonanlage: mit dem BlueFire® Gateway von Sikom-Partner HST.



Das Contact Center für Sie, ...

Komfortable Anrufannahme dank integrierter IVR

Kunden und Interessenten sind dankbar, wenn Sie mit ihrer Anfrage schnell den richtigen Mitarbeiter erreichen. Mit dem VoiceMan® basic verfügt das Wartefeld des AgentOne® ContactCenters über eine eigene IVR-Applikation. Damit kann schon die Standardinstallation wesentlich mehr als eine normale ACD. Und mit dem VoiceMan® können Sie das Contact Center bequem ausbauen: Bis zum vollautomatischen Serviceportal, das sieben Tage die Woche rund um die Uhr für Ihre Kunden da ist, und Sie können alle Mitarbeiter mit den komfortablen Werkzeugen des AgentOne® ausrüsten und damit deren Produktivität steigern.

Multimedial – kein Kontakt läuft ins Leere

Genial einfach verbindet das AgentOne® ContactCenter Telefonie- und Internet-basierte Dienste. Egal ob Anruf, E-Mail, Web-Formular oder Chat, alle Anfragen bekommen die ihnen gebührende Aufmerksamkeit. Und wenn Sie wollen, können Sie sogar ein Dokumentenmanagement anschließen, über das eingehende Briefe in den Kommunikationsfluss aufgenommen werden.

Optimale Unterstützung für den Mitarbeiter

Mit seiner Windows®- oder Browser-basierten Client-Software bietet das AgentOne® ContactCenter Ihren Mitarbeitern eine höchst ergonomische und leistungsfähige Arbeitsumgebung. Die nahtlose Integration von Computer- und Telefoniewelt liefert dem Mitarbeiter zusammen mit dem Kontakt alle wichtigen Informationen. Das in Echtzeit abgebildete Wartefeld zeigt jederzeit, welche Anrufer und Anfragen (E-Mail, Voice-Mail, ...) anstehen. Die typischen Büro-Telefoniefunktionen stehen auf Knopfdruck zur Verfügung. Die frei definierbaren Pause- und Abmeldegründe können bequem per Mausklick aktiviert werden.

Webpresenter – nützlicher Helfer im Service Center

Manchmal sagt ein Bild mehr als tausend Worte. Dann hilft der Webpresenter, ein einfach zu bedienendes Werkzeug, das Screenshots der zu erläuternden Inhalte auf dem Monitor des Kunden anzeigt oder auch eine ganze Telefonkonferenz versorgt. Der Kunde benötigt dafür lediglich einen Internet-Zugang.

Alles geregelt mit flexiblen Routingstrategien

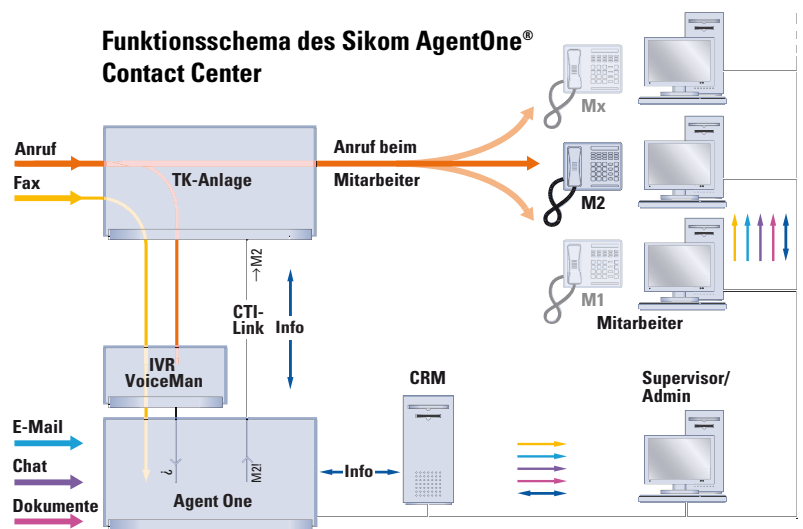
Alle eingehenden Anfragen werden schnell und flexibel an die verfügbaren Mitarbeiter verteilt. Die Regeln bestimmen Sie. Egal ob Sie einen Kanal priorisieren oder ob Sie externe Vorgaben mit einbeziehen wollen (z.B. Business Rules), ob Sie nach Zeit priorisieren, nach Skills, nach CLIP, AgentOne® unterstützt Ihre Routingstrategie. Auch die Anzahl der aktiven Ansagen, Skills, Gruppen oder Prioritäten ist frei definierbar. Bei Überlast können Sie eine automatische Rückruffunktion einsetzen. Sie springt bei frei definierbaren Schwellwerten ein und sorgt dafür, dass Anrufer zurück gerufen werden, wenn wieder Kapazität frei ist.

Höchste Ausfallsicherheit durch redundante Systeme

Das Zusammenspiel von AgentOne® und VoiceMan® ergibt ein System mit hoher Ausfallsicherheit. Fallen dennoch Komponenten auf der ACD-Seite aus, so kann VoiceMan® ein Notrouting aufbauen. Über mehrere Standorte, wenn Sie wollen auch international, verteilte Installationen liefern mit geringem Aufwand eine extrem zuverlässige Infrastruktur.

Einfache Administration – geringer Betriebsaufwand

Einen wichtigen Beitrag zur Profitabilität des Systems leistet die einfache Administration. Die grafische Bedienoberfläche des Sikom AgentOne® ContactCenters ist intuitiv zu bedienen. Änderungen der Fähigkeitsprofile, der Ansagen oder des Call Flows können mit ein paar Mausklicks bei laufendem Betrieb vorgenommen werden. Sonderaktionen, neue Projekte oder neue Mitarbeiter sind im Handumdrehen eingepflegt und sofort aktiv. Über das Web-Frontend ist die Lösung fernwartbar, Server und Contact Center müssen daher nicht am gleichen Ort stehen.



zukunftsicher und wirtschaftlich

Zukunftsweisende CTI-Integration

Wie selbstverständlich kommuniziert das AgentOne® ContactCenter mit externen Anwendungen. Dafür stehen programmierbare Standard-Schnittstellen zur Verfügung, die Daten anfordern oder ablegen und Applikationen starten oder stoppen können. Für die nahtlose Einbindung von SAP® ist optional ein Connector verfügbar, der die Funktionen des AgentOne® ContactCenters direkt in die CTI-Leiste des SAP®-Arbeitsbildschirms integriert.

Enge Integration mit CRM und präzises Reporting

Alle betriebswichtigen Daten speichert AgentOne® in einer zentralen Datenbank. Selbstverständlich unterstützt Sikom alle ODBC-fähigen Datenbanksysteme. Über die offen gelegte CTI-Schnittstelle lassen sich CRM-Systeme (Customer Relationship Management) integrieren. So stehen Ihren Mitarbeitern alle Kundendaten in vertrauter Umgebung zur Verfügung. Mit Crystal Reports® lassen sich mit AgentOne® aus den Rohdaten der Datenbank sehr einfach alle benötigten Reports herstellen. Eine Auswahl von Standardreports wird mitgeliefert.

Online-Monitoring für maximale Effizienz

Der durchgängige Kommunikationsfluss über alle Kanäle und die einheitliche Visualisierung verschaffen Ihnen den Überblick. Leistung wird messbar, Sie können Verbesserungspotenziale erkennen und nutzen. Mit dem AgentOne® behält der Supervisor alle Funktionen im Blick. Jederzeit kann er eingreifen, kann Mitarbeiter per Messaging Informationen zukommen lassen oder mit ein paar Mausklicks seine Übersicht optimal anpassen. Bei Gesprächen mit Kunden, die dem Monitoring zugestimmt haben, kann der Supervisor im Trainings-Modus dem Mitarbeiter per „Whispering“ Tipps geben. Der Kunde hört dies nicht.

So funktioniert das Sikom AgentOne® ContactCenter:

- Der Anruf für den Standort X wird von der TK-Anlage direkt auf das lokale Wartefeld (VoiceMan®) transferiert
- VoiceMan® meldet den Anruf am AgentOne®-Server an.
- AgentOne® teilt die Arbeitsplatzadresse (Nebenstellenummer) des bestgeeigneten Mitarbeiters (je nach Routingvorgaben und entsprechendem Status: Skill, frei, ...) mit.
- VoiceMan® löst einen Anruf beim Mitarbeiter aus, parallel dazu werden die Anruferinformationen auf seinen CTI-Client übertragen.
- Nimmt der Mitarbeiter an, wird der Anruf durchgestellt und (wenn sinnvoll) eine Schleifenauflösung durchgeführt.
- Über die Monitoring-Funktion überwacht AgentOne® den Anrufstatus und ergänzt für das Reporting notwendige Daten.

Flexible Architektur – maßgeschneiderte Lösung

Das AgentOne® ContactCenter passt sich Ihnen an, nicht umgekehrt. Sie haben verschiedene Filialen mit unterschiedlichen Telefonanlagen? Kein Problem: AgentOne® arbeitet mit allen gängigen Telefonanlagen zusammen, auch standortübergreifend. Die Software-Architektur unterstützt alle denkbaren Optionen, von der Single-Site- bis zur großen Multi-Site-Installation mit mehreren tausend Agenten und geclusterten Servern. Die Installation ist zentral steuerbar, fernwartbar und kann auch als ASP- oder als Managed Service-Lösung betrieben werden.

Die AgentOne® Familie:

- AgentOne® ContactCenter
- AgentOne® Dialer
- AgentOne® ProcessGuide

Zusätzliche Werkzeuge:

- AgentOne® Agent Cockpit
- AgentOne® Kundenzufriedenheitsabfrage
- AgentOne® Connector für SAP®
- AgentOne® CRM-Connector

Passgenau und wirtschaftlich

Mit seiner langjährigen Erfahrung bei der Einrichtung von Kommunikationslösungen aller Größenordnungen sind Sie mit Sikom gut beraten. Wir setzen uns intensiv mit Ihren Anforderungen auseinander. Aufbauend auf unseren Standardprodukten erhalten Sie eine passgenaue, flexible Lösung, die aufgrund der überragenden Wirtschaftlichkeit des AgentOne® ContactCenters schon ab wenigen Arbeitsplätzen eine schnelle Amortisation des Investments möglich macht. Sikom steht für hohe Kompetenz, Verlässlichkeit und Termintreue. Das gleiche gilt für den Service. Regelmäßig erzielen unsere Produkte Auszeichnungen. Seit langem gehören wir zu den innovativsten Unternehmen im Markt.





Sikom AgentOne ContactCenter

Unabhängig von der Telefonanlage

- Anschluss an alle gängigen TK-Anlagen über ISDN SO bis S2M, VoIP SIP, Q.SIG, ...
- optional über HST BlueFire®-Gateway Direktanschluss an Amtsleitung ohne Telefonanlage

Starke Unterstützung für alle Kommunikationskanäle

- POP3-Modul zum Anschluss von E-Mail-Systemen
- Einbindung von Fax, Chat und SMS
- Einbindung von Dokumentenmanagementsystemen
- Web-Presenter zur visuellen Unterstützung

Flexible Architektur-Alternativen

- VoIP-Contact Center
- ASP-/Managed Service Solution
- Alle Funktionen standortübergreifend realisierbar mit lokalen Wartefeldern und zentralem Routing

Nahtlose Integration durch Standard-Schnittstellen

- jede ODBC-fähige Datenbank anbindbar
- Reporting: Crystal Reports®, optional weitere
- Programmierbare CTI-Schnittstellen zur Integration externer Applikationen (CRM, Eigenentwicklungen, ...)
- optionaler SAP®-Connector zur Integration in SAP®-Systeme

Einfache Konfiguration und schnelle Administration

- Extrem schnelle Konfiguration der Call-Flows durch grafischen, intuitiv bedienbaren Dialog Designer (Wizard)
- Anpassung des Call-Flows bei laufendem Betrieb möglich
- Effizientes Kampagnenmanagement mit dem optional verfügbaren AgentOne® ProcessGuide
- Web-basierte Administration
- Mandantenfähig, multilevelfähig
- Echtzeit-Monitoring für den Supervisor (Team, Warteschlange, Messaging von Supervisor zu Agent, ...)
- Automatisierbare Jobs

Einheitliches Routing aller Kommunikationswege

- Das AgentOne® ContactCenter leitet alle eingehenden Anrufe, Faxe, E-Mails, Voice-Mails oder Chat-Anfragen nach den gleichen einstellbaren Mechanismen weiter
- Einstellbar sind Routing-Mechanismen nach Zeit, Skills, Priorität, CLID, VIP-Routing, Business Rules, externe Vorgaben, ...
- Einstellbares Überlast-Handling mit Voice-Mail, automatischer Rückrufaktion, kostenfreier Warteschlange
- Gezieltes Pick-up von Anfragen aus der Warteschlange

Komfortables Wartefeld

- Integrierter VoiceMan® basic (IVR) für Ansagenmanagement
- optional erweiterbar bis zur vollautomatischen 24/7-Sprachdialogplattform

Flexibles Reporting

- Standard-Installation enthält vorgefertigte Reports
- flexibel erweiterbar durch Crystal Reports® Professional o.ä.

Hohe Ausfallsicherheit durch Redundanz

- Über redundante Systeme (Wartefelder, ACD-Systeme, Datenbanken) kann eine hohe Ausfallsicherheit erreicht werden

Voraussetzungen für AgentOne® ContactCenter (Server):

- Pentium 4 ab 2 GHz, Windows® XP, Server 2003
- Arbeitsspeicher: 2 GB RAM, Festplatte: ab 80 GB
- MySQL® oder andere ODBC-fähige Datenbank

Voraussetzungen auf Client-Seite:

- beliebiger Rechner mit Standard-Internetbrowser oder Windows-Rechner zur Installation des AgentOne® Clients
- Telefon (ISDN, SIP, Headset, ...); auch virtuelle Arbeitsplätze realisierbar (Mobil, Homeoffice, ...)
- Integriertes SIP-Softphone, minimaler Hardware-Einsatz

Referenzen

Lösungen von Sikom begeistern nicht nur die Fachwelt, sondern auch Tausende von Contact Center-Mitarbeitern und deren Kunden. Mit Sikom AgentOne® ContactCenter Lösungen telefonieren Service Center der fischer Gruppe, der Henkel KG, der Saarbrücker Zeitung und viele mehr. Auch die Sparkassen in Bremen, Dortmund und Hamburg, das Auswärtige Amt, Quelle, Microsoft und T-Home vertrauen auf Sikom. Weitere Referenzen finden Sie auf unserer Homepage.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern. Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:

Sikom Software GmbH

Bergstraße 96
D-69121 Heidelberg
Tel.: +49 (0) 62 21 / 137 88 - 0
Fax: +49 (0) 62 21 / 137 88 - 130
E-Mail: info@sikom.de
Internet: www.sikom.de