

MiContact Center Business Multimedia

Für ein alle Kanäle umspannendes Kundenerlebnis



Im heutigen digitalen Zeitalter sind Kunden technisch versierter als jemals zuvor. Die sich rasant weiterentwickelnde und überall präsente Technik hat zu ungeheuren Veränderungen geführt – sowohl in der Art und Weise, wie Kunden mit Ihrem Unternehmen kommunizieren, als auch hinsichtlich der Erwartungen, die Kunden an Ihren Kundenservice stellen. Zwar macht die Sprachkommunikation noch immer die Mehrheit aller Anfragen in Contact Centern aus, jedoch stagniert das Wachstum bei dieser Kommunikationsform. Immer mehr Kunden greifen heute auf digitale Kommunikationsmittel wie E-Mails, Textnachrichten, Webchats, Chatbots sowie eine stetig steigende Anzahl an sozialen Medien und Messaging-Diensten zurück. Unternehmen müssen Kundeninteraktionen als ganzheitliches Kundenerlebnis auf allen Kommunikationskanälen begreifen, das mehrere Tage, Zeitpunkte und Medientypen umfasst. Kontextwissen zu jeder Kundeninteraktion sowie die Bereitstellung von gleichbleibend gutem, sofort verfügbarem Kundenservice unabhängig vom gewählten Kommunikationskanal sind der Schlüssel zum Erfolg.

Ein wesentlicher Geschäftsfaktor, der zu dieser Entwicklung der digitalen Kundeninteraktion geführt hat, ist die zunehmend benutzerfreundliche Technik. Innerhalb einer sehr kurzen Zeit hat diese Entwicklung es möglich gemacht, dass Endkunden sich nicht mehr mit unhandlichen Mobiltelefonen plagen müssen, die ausschließlich Sprachkommunikation ermöglichen. Stattdessen sind Endkunden heute mit leistungsstarken Smartphones ausgestattet, die neben SMS und vollständigem Internetzugriff auch eine Vielzahl von Anwendungen für soziale Medien bieten.

Kunden sind heute in der Lage, jederzeit und unmittelbar zu kommunizieren. Zugleich können sie mit Unternehmen flexibel auf die von ihnen bevorzugte Art in Kontakt treten. Marketing per Mundpropaganda erreicht dank der sozialen Medien und unzähligen Online-Foren und Blogs mehr Personen als jemals zuvor. Positive und negative Kundenerlebnisse verbreiten sich innerhalb weniger Minuten überall im Netz. Infolgedessen müssen Unternehmen über reine Sprachkommunikation hinaus denken und in jedem beliebigen Medium denselben kompetenten Kundendienst bieten.

Überzeugen Sie sich selbst:

- 90 % der Kunden überprüfen stets die Website, bevor sie Kontakt mit einem Unternehmen aufnehmen (Quelle: Synthetix)
- 25 % der Verbraucher nutzen ein bis zwei Kanäle, wenn sie Kundenservice benötigen, und 52 % der Verbraucher nutzen drei oder vier Kanäle (Quelle: Ovum)
- 63 % der Online-Verbraucher bestätigten, dass sie eher zu einer Website zurückkehren würden, wenn auf dieser ein Live-Chat angeboten wird (Quelle: Forrester)
- 79 % der Kunden sprechen mit anderen über negative Erfahrungen, die sie mit einem Unternehmen gemacht haben (Quelle: Harris Interactive)

Das digitale Kundenerlebnis hat sich für Unternehmen jeder Größe aus den verschiedensten vertikalen Marktsegmenten weltweit von einem branchenweiten Modewort und einem netten Beiwerk zu einer notwendigen Funktion mit tatsächlichen Anwendungsfällen und quantifizierbaren Ergebnissen entwickelt. Zudem muss das Kundenerlebnis heute ganzheitlich und unter Einbeziehung sämtlicher zur Verfügung stehenden Kanäle begriffen werden, wobei alle Interaktionen des Kunden über mehrere Tage, verschiedene Uhrzeiten und unterschiedliche digitale Medien hinweg zu berücksichtigen sind.

Eine für alle Kanäle ausgelegte Contact-Center-Lösung trägt zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bei, da sie flexible Möglichkeiten bietet, mit Ihrem Unternehmen in Kontakt zu treten, die Reichweite Ihres Unternehmens sowohl bei bestehenden als auch bei potentiellen Kunden auszuweiten, die betriebliche Effizienz zu optimieren und die Betriebskosten ebenso wie die Kosten pro Interaktion zu senken. Ihr Unternehmen gewinnt jedoch vor allem einen Wettbewerbsvorteil und schafft es, Kunden langfristig zu binden.

Mit MiContact Center Business Multimedia hebt sich Ihr Unternehmen vom Wettbewerb ab, indem Sie Ihren Kunden, Agenten, Supervisoren und Administratoren eine echte Omnichannel-Kontaktverwaltung ermöglichen.

Die Funktionen auf einen Blick

FÜR KUNDEN

- *Automatisches Routing von per E-Mail, Fax, Webchat, SMS und über die sozialen Medien versendeten Nachrichten für ein überragendes Kundenerlebnis*
- *Auf allen Geräten verfügbarer funktionsreicher Webchat und Chatbot (in allen Webbrowsern für PC, Mobiltelefone und Tablets) für höchste Kundenflexibilität*
- *Geschätzte Wartezeiten für alle Medien und Warteschlangen, damit Kunden fundierte Entscheidungen darüber treffen können, wie sie Ihr Unternehmen kontaktieren möchten*
- *Komfortable, automatisierte Self-Service-Funktionen wie Chatbots für routinemäßige Kundeninteraktionen*
- *Unterstützung für unkonventionelle Open Media-Medientypen von Drittanbietern, z. B. Video über WebRTC, Messaging-Funktionen von sozialen Netzwerken oder Alarme von IoT-Geräten für proaktiven Kundenservice*

FÜR AGENTEN

- *Einheitlicher Web-Client für die Bearbeitung aller Medientypen*
- *Heranholen und Weiterleiten von Kundenanfragen aus bzw. an Multimedia-Warteschlangen sowie kompetenzbasiertes Omnichannel-Routing*
- *Antwortvorlagen für eine schnellere und einheitliche Interaktion mit Kunden*
- *Integration von Kontaktlisten und CRM-Systemen für eine einfache Kundenerkennung*
- *Fallverwaltung mit Zuordnung der einzelnen Interaktionen zu Fällen für einen besseren Überblick über das Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg*
- *Nahtlose Eskalation zu einem anderen Medientyp unter Beibehaltung des Kontexts während der Interaktion per Sprachkommunikation oder in digitalen Medien*
- *Kennzeichnung von Fällen zur Nachverfolgung, damit kein Kunde vergessen wird*
- *Verarbeitung von nativ unterstützten Medientypen wie Sprachkommunikation, E-Mail, Chat, Chatbots und SMS sowie von Open Media Medientypen von Drittanbietern, z. B. Video über WebRTC, Alarme von IoT-Geräten und Messaging-Funktionen von sozialen Netzwerken über eine einzige Benutzeroberfläche*

FÜR SUPERVISOREN

- *Benutzerfreundliche, ausgereifte Funktionen für die Erstellung von Echtzeit- und Verlaufsberichten, einschließlich nativer Unterstützung für Windows 8 Tablets und andere Tablets via VMware View*
- *Anpassbare Schwellenwerte für Echtzeitalarme und -warnungen*
- *Planung und Versand von Verlaufsberichten*
- *Einfache Erkennung von Fällen, deren Nachverfolgung durch den Agenten/Kunden aussteht*
- *Gesamtüberblick über alle Einzelinteraktionen, die zu einem Fall gehören, von der ersten Anfrage bis zur Problemlösung*

FÜR ADMINISTRATOREN

- Grafische Benutzerschnittstelle mit Drag-and-Drop-Funktionalität für Multimedia-Routing, einschließlich automatischen Antworten für Self-Service-Angebote
- Unterstützung für Microsoft Exchange, Microsoft Office 365, Gmail (über Google Apps for Business) und IBM Notes
- Engmaschige Integration in MiVoice Business, MiVoice Office 400, MiVoice 5000, MiVoice Connect, MiVoice MX-ONE und MiCollab
- Eigenständige Unterstützung für rein digitale Medien ohne Sprachkommunikation bei Bereitstellungen sowohl von Mittel als auch von anderen Anbietern
- Integration von Drittanbieterlösungen für die Überwachung von Aktivitäten in den sozialen Medien wie z. B. BizVu Social, Trackur, smooch.io und Imooty

Flexibles Kundenerlebnis

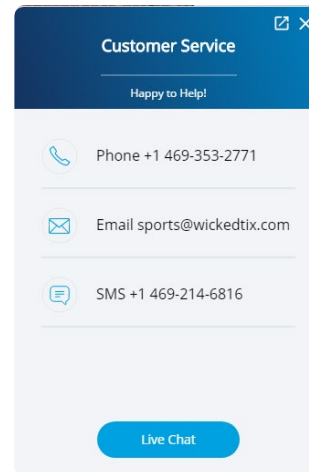
MiContact Center Business Multimedia versetzt Kunden in die Lage, über das Medium ihrer Wahl mit Ihrem Unternehmen zu interagieren: per Sprachkommunikation, E-Mail, Fax, Webchat, über soziale Medien, Self-Service-Angebote oder unkonventionelle Medientypen wie WebRTC, IoT-Alarmer oder Messaging-Systeme in sozialen Medien*. Dieses positive und komfortable Erlebnis macht Kunden zu Werbern per Mundpropaganda und ermöglicht es zugleich, soziale Medien für eigene Zwecke zu nutzen.

MiContact Center Business Multimedia ermöglicht sogar die Integration von Drittanbieterlösungen zur Beobachtung sozialer Medien wie z. B. BizVu Social, Trackur, smooch.io und Imooty. So nutzen Sie soziale Medien als bidirektionalen Kanal für die Interaktion mit Ihren Kunden.

Mit der Webchat-Funktion in Contact Center Messenger stellen Sie Ihren Kunden eine um zahlreiche Funktionen erweiterte Kontaktmöglichkeit auf allen Geräten bereit. Ihre Kunden profitieren stets von einem nahtlosen Benutzererlebnis und einer Bearbeitung ihrer Anliegen in Echtzeit – unabhängig davon, ob sie über einen PC, ein Mobilgerät oder ein Tablet mit Ihnen in Kontakt treten.

MiContact Center Business Multimedia bietet eine vollständig anpassbare Online-Vorlage für Kontaktformulare. Dadurch können Sie auf Ihrer Unternehmenswebsite problemlos alle verfügbaren Kontaktoptionen mit den geschätzten Wartezeiten für alle Medien und Warteschlangen veröffentlichen. Auf diese Weise erhalten Ihre Kunden nicht nur die Möglichkeit, das von ihnen bevorzugte Medium für die Kontaktaufnahme flexibel wählen zu können. Auch eine intelligente und fundierte Entscheidungsfindung wird gefördert, da Kunden auf einen Blick erkennen können, über welches Medium sie am schnellsten Antwort erhalten. Die Kontaktschaltfläche kann problemlos von einem unternehmenseigenen Webentwickler angepasst werden. Sollten Sie über kein Personal mit den geeigneten Fertigkeiten verfügen, können Sie Mittel Professional Services in Anspruch nehmen. Unsere Experten stellen sicher, dass die Kontaktschaltfläche im Einklang mit der Identität Ihrer Unternehmensmarke steht und alle Kontaktmöglichkeiten anzeigt, die Sie Ihren Kunden zur Verfügung stellen möchten.

Beispiel für die Website „Kontakt“



Contact Us

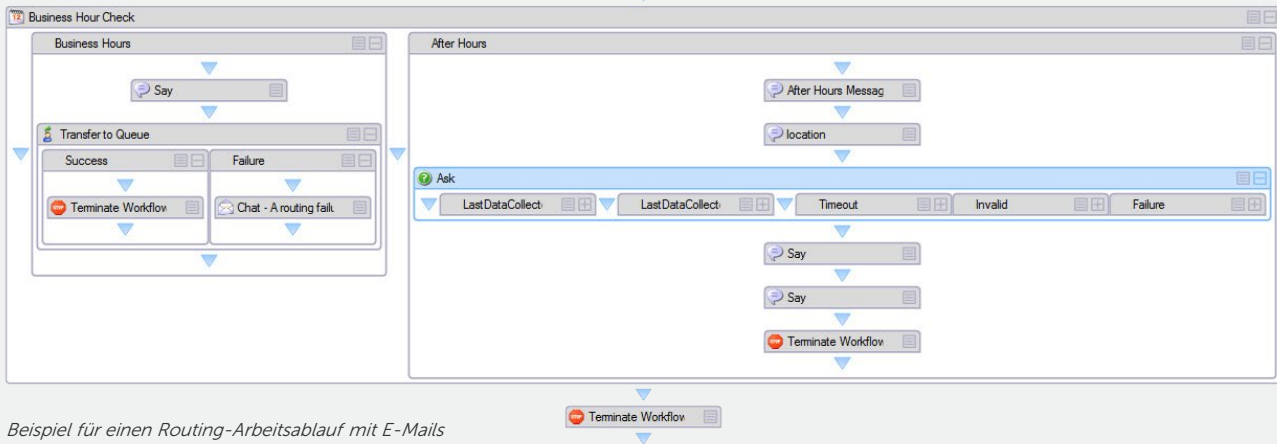
Nahtloses Benutzererlebnis für Agenten

Mit MiContact Center Business Multimedia steht Agenten Mittel Ignite zur Verfügung, eine Webanwendung zur zentralen Abwicklung aller digitalen Kundeninteraktionen. Über Ignite werden Omnichannel-Anfragen anhand kompetenzbasierter Routing-Algorithmen an Agenten gesendet. Dabei können beispielsweise Agenten mit langer Leerlaufzeit oder hoher Kompetenzstufe bevorzugt ausgewählt werden. Die Agenten haben außerdem die Möglichkeit, die Kontakte in der Warteschlange anzuzeigen und zur Bearbeitung ihres Anliegens auszuwählen. Auf der Benutzeroberfläche von Ignite stehen Agenten alle Werkzeuge zur Verfügung, die sie für die Ausübung ihrer Aufgaben benötigen. Sie haben unter anderem die Möglichkeit, Agentengruppen beizutreten oder diese zu verlassen, ihren Status von „Nicht stören“ oder „Besetzt schalten“ auf „Verfügbar“ zu setzen (und umgekehrt) sowie Hilfe von Supervisoren anzufordern. Dank eines Echtzeitmonitors können Agenten sofort ihre persönliche Leistung und die der Agenten und Warteschlangen anzeigen, mit denen sie arbeiten.

Echtzeitmanagement

MiContact Center Business Multimedia stellt Supervisoren eine große Bandbreite von Überwachungs- und Verlaufsberichten zur Verfügung, um ihnen die Überwachung und Steuerung des digitalen Kundenerlebnisses zu erleichtern. Über eine Vielzahl von Monitoren und Dashboards können Supervisoren die Aktivitäten im Contact Center in Echtzeit beobachten, detaillierte Leistungsdaten in Verlaufsdiagrammen und -berichten abrufen, die Auditor-Funktion zum Nachvollziehen bisheriger Kundeninteraktionen in simulierter Echtzeit über alle Kanäle hinweg nutzen, Prognosen zum Bedarf an Multimedia-Agenten im Contact Center durchführen und diese als Input für die Erstellung intelligenter Personaleinsatzpläne in der Workforce Scheduling Anwendung von Mittel verwenden.

* Sprachkommunikation wird derzeit nur für Kunden mit MiVoice Business und MiCollab unterstützt. Kommunikation per Fax und SMS wird nur unterstützt, wenn der Fax-/SMS-Server diese Medien in E-Mails umwandeln kann. Die Einbeziehung sozialer Medien ist über Drittanbieterlösungen möglich.



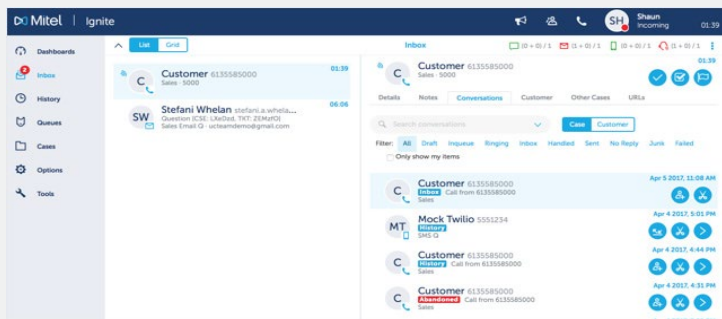
Beispiel für einen Routing-Arbeitsablauf mit E-Mails

Einfachere IT-Administration

MiContact Center Business Multimedia bietet eine zentrale Schnittstelle für die Konfiguration und Administration aller Geräte und Routing-Vorgänge für Multimedia-Kontakte im Contact Center. Über eine Microsoft Visio ähnelnde Benutzerschnittstelle mit Drag-and-Drop-Funktionalität können Administratoren und Führungskräfte im Contact Center schnell und einfach hochflexible, integrierte Routing-Arbeitsabläufe für alle Medien erstellen, einschließlich automatischer Antworten für Self-Service-Angebote auf mehreren Kanälen. So wird eine gleichbleibend hohe Interaktionsqualität auf allen Kanälen gewährleistet.

MiContact Center Business Multimedia umfasst außerdem Open Media Funktionen, mit denen das Modul für Arbeitsabläufe um zusätzliche softwarebasierte Aufgaben oder Medientypen erweitert werden kann. Mit dem umfangreichen REST-API-Toolkit von MiContact Center Business können Sie dank Open Media Funktionen Medientypen von Drittanbietern, wie etwa Aufgaben, Video über WebRTC, IoT-Alarme und Nachrichten von sozialen Netzwerken, über dasselbe vertraute Modul für Arbeitsabläufe weiterleiten. Unkonventionelle Medientypen können Agenten über die Ignite Schnittstelle bereitgestellt werden.

MiContact Center Business Multimedia basiert auf einer offenen Infrastruktur, die dank IMAP und SMTP nahtlos mit E-Mail-Servern zusammenarbeitet. Somit sind Sie in der Lage, diese in Ihre bestehende Infrastruktur zu integrieren bzw. den für Ihre Bedürfnisse am besten geeigneten E-Mail-Server auszuwählen.



Mitel Ignite – Einheitliche Webanwendung für alle Medien

MiContact Center Business Multimedia ist in zwei Varianten erhältlich:

1. Als nahtlos integrierte Lösung für die Sprach- und Multimedia-Kommunikation bei Verwendung von MiContact Center Business mit den Plattformen MiVoice Business, MiVoice Office 400, MiVoice 5000, MiVoice Connect sowie MiVoice MX-ONE.
2. Als eigenständige Multimedia-Lösung ohne Sprachunterstützung bei Verwendung der Mitel UC-Plattformen ohne Contact Center oder zur Ergänzung von Drittanbieterlösungen zur Anrufsteuerung oder von hauptsächlich auf Sprachkommunikation ausgerichteten Contact Centern

MiContact Center Enterprise

Die umfassende Contact-Center-Lösung



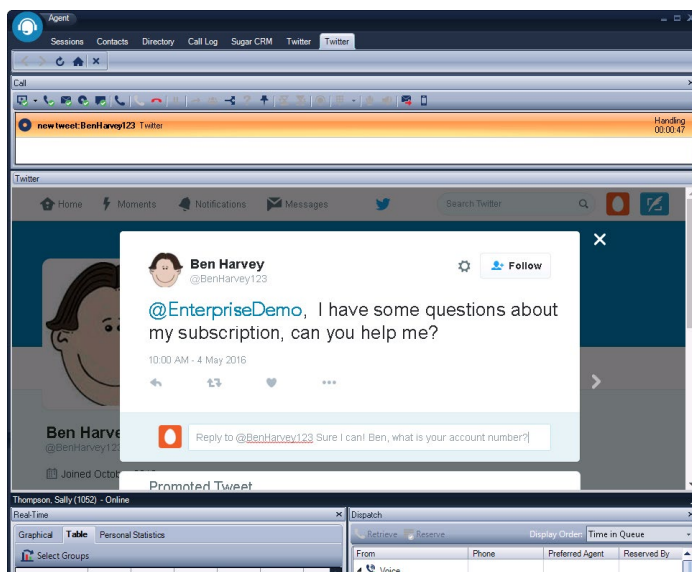
Revolutionieren Sie Ihre Art der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kollegen, Kunden und Geschäftspartnern.

Die umfassende Contact-Center-Lösung

MiContact Center Enterprise ist eine umfassende, anpassungsfähige und flexible Plattform für Unified Communications, Mobilität, Contact Center, Automatisierung von Geschäftsabläufen, für Analysen und Berichterstellung sowie für Service- und Datenbankintegration. Mitel unterstützt Kunden, ihr telefonorientiertes Call Center in ein echtes bidirektionales und multimodales Interaktions-Hub zu wandeln. Dadurch vergrößern sie die Auswahl an Interaktionsmethoden. Dies geschieht durch die Implementierung von zusätzlichen Funktionen für den Zugriff auf verschiedene Kanäle, wie z. B. erweiterten Optionen für E-Mail und Chat-Routing. MiContact Center Enterprise erweitert außerdem die Switch-Unabhängigkeit, um Unterstützung für Hardphones zu gewährleisten.

Erhöhung des Umsatzes bei gleichzeitiger Kostenkontrolle

- Erweiterbar auf bis zu 1.500 Agenten in einem einzigen System
- Virtuelle Einzellösung für bis zu 10 vernetzte MiContact Center Enterprise-Systeme
- Steigerung der Mitarbeiterflexibilität und -produktivität durch Mobilanwendungen
- Nutzung aller Kommunikationskanäle einschließlich Voice-Mail, Fax, SMS, Chat, Social Media
- Schnelle Beantwortung von Kundenanfragen durch skill-based Routing
- Alle Kanäle können an Supervisoren oder Experten weitergegeben werden
- Übersicht aller Interaktionen für Supervisoren
- Als Lite-, SME Multimedia- oder Full Multimedia-Version verfügbar
- Geringe Gesamtbetriebskosten – einfache Bereitstellung, Verwendung und Verwaltung



Verwaltung von Zeit, Personen und Kosten über eine einzige Schnittstelle

HERVORRAGENDER KUNDENDIENST UNABHÄNGIG VON DER ART DES KONTAKTES

- *Open Media Connect ermöglicht das Management von Zeit, Personen und Kosten über eine einzige Schnittstelle*
- *Routing von Voice-Anrufen, E-Mails, Social Media, Faxen, SMS und Webchat-Sitzungen*
- *Social-Media-Integration*
- *Integrierte Outbound-Kampagnen für Call-Blending, Vorschau, Power und Progressiv*
- *Außerdem Weiterleitung von Kunden am Schalter oder abstrakten Aufgaben, wie z. B. Paketlogistik, Alarmen, Dokumenten und Besprechungsanfragen, an Agenten*
- *Empfang und Beantwortung eingehender Nachrichten direkt aus der Agentenanwendung*
- *Verwaltung und Verknüpfung von Medien mit dem bevorzugten/qualifiziertesten Agenten*
- *Ständige Neuanmeldungen an Social-Media-Sites entfallen*
- *Erweiterte Reporting- und Analysefunktionen*

Beantwortung von E-Mails auf effizienteste Art

- Nutzung von IMAP/SMTP-E-Mail-Services
- E-Mails können mithilfe des Tools Script Manager für automatische Antworten, Outbound-Kampagnen, Routing auf Basis von Senderadresse, E-Mail-Inhalt usw. und vieles mehr weitergeleitet werden
- Weiterleitung eingehender E-Mails direkt an die richtige Servicegruppe
- Integration in interne oder von Drittanbietern stammende Knowledge Base
- Alle E-Mails werden zu Referenzzwecken gespeichert und sind in Bezug auf Verlaufsinteraktionen vollständig durchsuchbar
- Prüfung des Arbeitsablaufs durch Supervisoren

Weniger kostspielige Telefonanrufe mithilfe von Webchat

- Webchat-Funktion in der Agentenanwendung enthalten
- In Datenbanken oder Websites von Drittanbietern integrierbar für automatische Antworten per „virtuellem Assistenten“
- Chats werden zu Referenzzwecken gespeichert und sind vollständig durchsuchbar

Kostengünstige Self-Service-Angebote:

- Erstellung und Verwaltung von Skripten zur automatischen Behandlung von Kundenanfragen
- Anrufer erhalten per Telefon Zugriff auf Datenbanken
- Automatische Beantwortung von E-Mail-Anfragen
- Textbasierter Inhalt per Telefon durch Text-to-Speech-Funktion
- Automatische Beantwortung von Anruferanfragen durch virtuellen Assistenten
- Aussenden von Webseiten, Dateien, Präsentationen und Werbeinformationen an Kunden
- Senden von Voice-, E-Mail- und SMS-Nachrichten

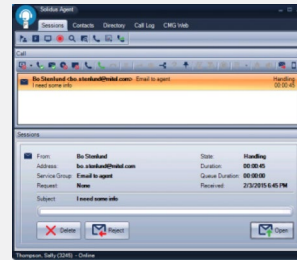
Leistungssteigerung – treiben Sie Ihre Kennzahlen hoch

ERHÖHUNG VON AGENTENEFFIZIENZ UND KUNDENDIENSTQUALITÄT

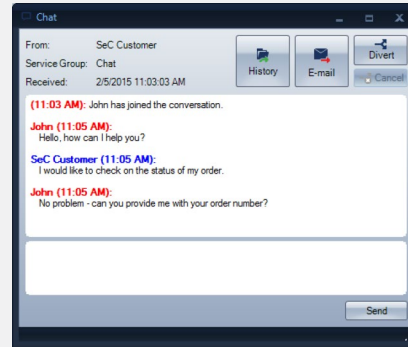
Automatische Einblendung einer Drittanbieter-Seite bei Empfang einer Sitzung durch einen Agenten:

- CRM
- Ticketsysteme
- Fallmanagement
- Videokonferenzen
- Webeinbindung

Agenten und Supervisoren bleiben per Smartphone oder Tablet unabhängig vom Ort stets in Verbindung.



Beantwortung von E-Mails auf effizienteste Art



Weniger kostspielige Telefonanrufe durch Webchat



Mobile Agent



Web Manager

MOBILE AGENT

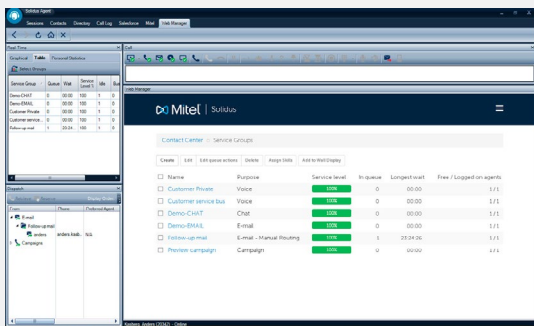
- Anzeige/Einstellung des Agentenstatus
- Anzeige von Agenteninformationen in Echtzeit

WEB MANAGER

- Anzeige von Supervisorinformationen in Echtzeit
- Änderungen der Konfiguration für Agenten, Warteschlangen, Qualifikationen, Prioritäten usw.

REDUZIERUNG VON KOSTEN UND ERHÖHUNG DER RENTABILITÄT

- Durch Virtualisierung können Unternehmen von einer kosteneffektiven UCC-Appliance profitieren
- Unterstützung für VMware Fault Tolerance und High Availability
- Virtualisierung ermöglicht außerdem die Cloud, wodurch Geschäftskontinuität und Benutzerumgebung gewahrt bleiben
- Erhöhte Belastbarkeit und Sicherheit in der Cloud
- Auswahl zwischen lokaler, virtueller, hybrider oder Cloud-Bereitstellung



Die Lösung zeichnet sich durch die einfache Bereitstellung, Verwendung und Verwaltung über eine Web Manager-Anwendung aus, die für eine höhere Flexibilität und geringere Gesamtbetriebskosten sorgt.

MiContact Center Enterprise bietet Unternehmen jeder Größenordnung IP-basierte virtuelle Contact Center für hohe Mobilität, die standortübergreifend betrieben werden können. Kundendienstorganisationen agieren so als eine zentrale Einheit.

Mithilfe integrierter Reporting- und Analysefunktionen werden die Daten aller Systemelemente verwaltet und analysiert. Die Lösung ist übersichtlich und ermöglicht

mit den einfach zu verwendenden APIs zahlreiche Möglichkeiten zur Integration weiterer Systeme, wie etwa WFM, CRM und weiterer Geschäftsanwendungen.

Unternehmens-UCC:

- *Universelle multimediale, kanalübergreifende Warteschlangen und Skill-Based Routing*
- *Instant Messaging, Präsenz und Verzeichnis*
- *Integrierte IP-Gesprächsaufzeichnung (integration von MiVoice Call Recording)*

Kundendienst:

- *Funktionsfähige Anrufsteuerung*
- *Integrierte IVR und Skripterstellung*
- *Wahl des besten/kompetentesten Agenten*
- *Report- und Analysefunktionen*
- *Outbound-Kampagnen*
- *Webrückruf-Warteschlangen*

Geschäftsprozessintegration:

- *Offene API, die mit CRM, WFM und weiteren Geschäftsanwendungen integriert werden kann*
- *Integrierte UCC*
- *Unterstützung des erweiterten WFM von Teleopti und MiCloud Office Cloud Call Management*
- *Echte Mobilität*

Weitere Informationen finden Sie unter

[MITEL.COM/PRODUCTS/MICONTACT-CENTER/MICONTACT-CENTER-ENTERPRISE](https://www.mitel.com/products/micontact-center/micontact-center-enterprise)