

Fidelity TK



Fidelity TK



Call Center Lösung

Fidelity TK

Fidelity TK wurde entwickelt für:

- **Call Center**
- **Kundenspezifische Service Center**
- **Inbound / Outbound Anruf-Kampagnen**

Das Ziel unserer Lösung ist es, dass Sie Ihre Kunden schnell bedienen, Wartezeiten vermeiden und Ihr Agenten- Team optimal auslasten können.



Leistungsüberblick

- **Automatische Anrufverteilung gemäß:** Durchwahl, Rufnummer (CLIP), IVR Auswahl, Öffnungszeiten
- **Gesprächszuteilung für die Agenten über:** Längste Pause, Rangfolge (Skill based), Dringlichkeit oder VIP-Anruf
- **Echtzeit-Überwachung:** Aktuelle Warteschleifen (Anzahl d. Anrufer), Wartezeiten, Agenten-Status, ...
- **Free Seating:** Ermöglicht den Mitarbeitern, sich an unterschiedlichen Arbeitsplätzen anzumelden
- **Umfangreiche Statistik:** Auslastung, Service Level, tabellarisch, grafisch, vorbereitete u. individuelle Berichte
- **Anruf-Kampagnen (Outbound):** Für Telemarketing mit Vorschau (Preview), progressiver oder predictiver Wahl..... (optional)
- **Gesprächsaufzeichnung:** Bei Bedarf (On Demand), selektive oder permanent (optional)

Lösung mit 6 Modulen

Fidelity TK basiert auf 6 Module, welche interaktiv mit Windows 2000/2003 Server und einer SQL Datenbank arbeiten



Setup Modul: Ermöglicht das Setup der Anrufverteilung sowie Einrichtung der Gruppen und Agenten.



Supervisor Modul: Über dieses Interface kann der Supervisor in Echtzeit die eingehenden Anrufe, Warteschleifen und Agenten-Aktivitäten einsehen und aktiv ins Geschehen eingreifen.



Agent Modul: Arbeits-Oberfläche für den Agenten. An- u. Abmeldung, Anrufer-Informationen und CTI-Funktionen.



Statistik Modul: Umfangreiche Statistiken in tabellarischer und grafischer Form über die Auslastung und Rufverteilung.



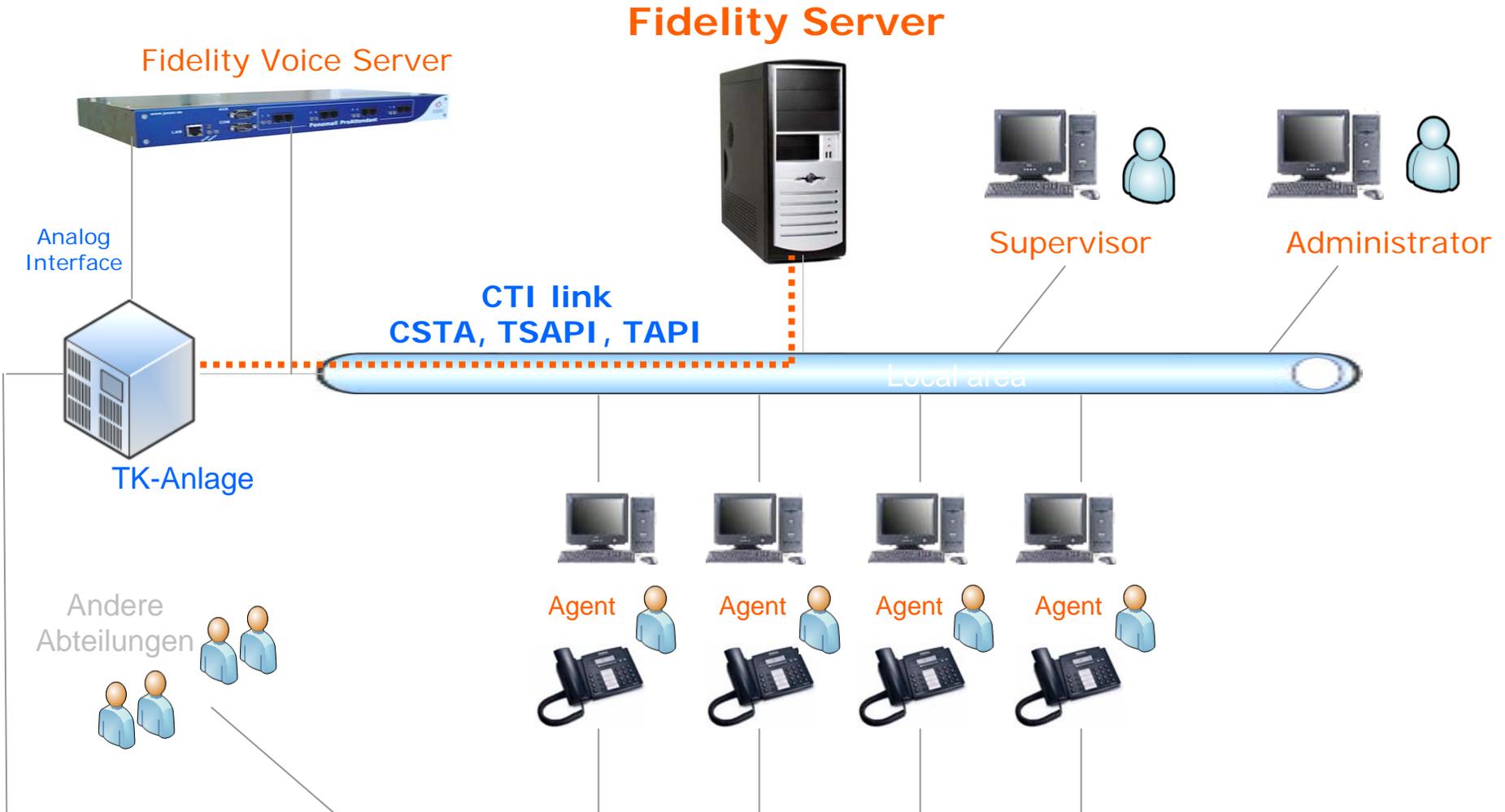
Gesprächsaufzeichnung (optional): Mitschneiden der Agenten-Gespräche und Verwaltung der Daten..



Ansagen / Musik Uploader: Dient zur Aktualisierung sämtlicher Ansagen und Warteschleifen.

Architektur

Fidelity TK basiert auf einer Client/Server Architektur und SQL Datenbank.

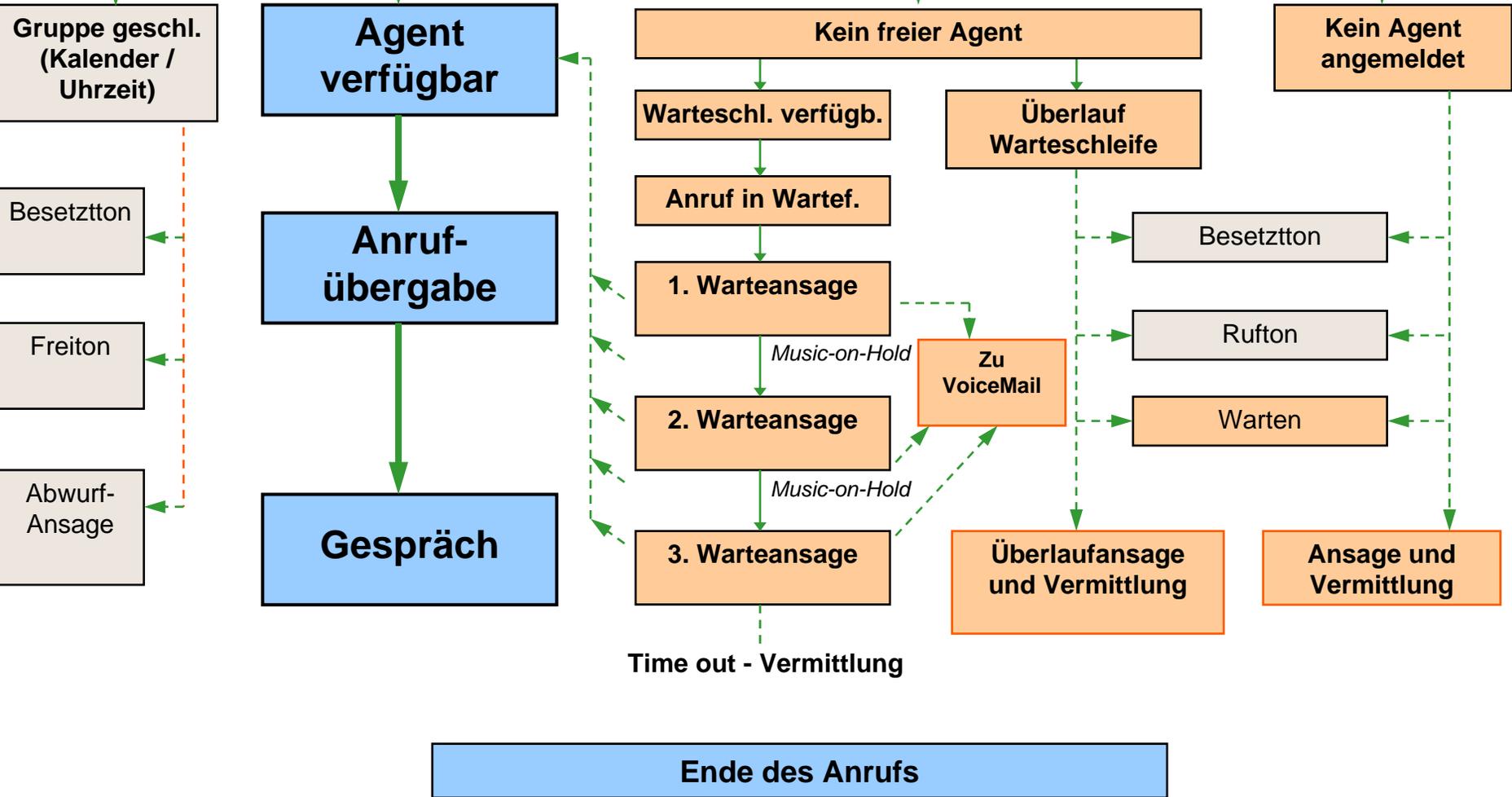


Call Flow Diagram

Eingehender Anruf

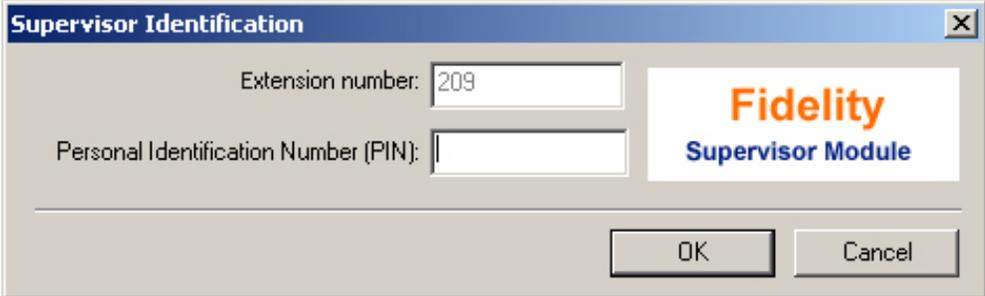
Qualifikation des Anrufs und Agenten-Suche

Empfangsansage (optional)



Supervisor Modul

Fidelity TK



Supervisor Identification

Extension number: 209

Personal Identification Number (PIN):

Fidelity
Supervisor Module

OK Cancel

Der Supervisor kann sich von jedem Arbeitsplatz über seinen PIN anmelden

Monitor Datei Optionen Hilfe

Katarina
Nebenstelle: 30

ACD-Agent Berichte Lokale Nachricht E-mail Aufzeichnungen Agent-Daten Dringend

ACD Menu Alarm Server Exit

Anrufliste

HOTLINE 24 / 7	ONLINE-SHOP	KATALOG	VERKAUF-IT	GLOBAL
932449091 00:00:54		694545565 00:00:35	0033555606510 00:00:18	932449091 00:00:54
915531411 00:00:12		665143371 00:00:05		694545565 00:00:35
659947466 00:00:03				0033555606510 00:00:18
Anrufe: Warten: 00:00:54	Anrufe: Warten: 00:00:00	Anrufe: Warten: 00:00:35	Anrufe: Warten: 00:00:18	Anrufe: Warten: 00:00:54

Fidelity Gruppen Gruppen-Agenten ONLINE-SHOP

116 Anna	208 Dieter	213 Steffen	129 Romy	214 Steffi	Nicholas	288 Paul	Christina
203 Jan	6056	32452456	264 Max	198 Karsten	263 Claudia	246 Franz	Alex
Ralf	M.	972450056	Nicole				

Agenten-Übersicht Agenten Agent-Daten

Verbunden mit Streamline Server 25/02/2010 9:25

- Der Supervisor kann in Echtzeit bis zu 9 Warteschleifen (Gruppen) und deren Anrufe inkl. längste Wartezeit beobachten. Darüber hinaus wird der Supervisor auch über den Status der Agenten informiert.
- Wenn die Warteschleife voll ist, kann der Supervisor eingreifen, indem er Gespräche manuell zuteilt, Agenten aktiv schaltet oder sich selbst als Agent anmeldet.
- Wenn die maximale Wartezeit in der Warteschleife erreicht ist, gibt es einen audiovisuellen Alarm.

Supervisor Modul

Fidelity TK

The screenshot displays the Supervisor Modul interface. The main window shows a list of ACD Queues: AFTER SALES SVC, READERS, XXI CENTURY, and SUBSCRIPTI. Below this, there's a section for 'Agents of the group AFTER SALES SVC' with a list of agents including Peter, Sandra, Tony, and Administrator. A context menu is open over the agents, with 'Group details' highlighted. A 'Group detail' popup window is overlaid on the right, showing the following data:

Agents in session	
Avail.\Total:	6\11

Status of Agents in session	
Available:	3
Break:	1
Wrap-up	2

Status of Agents available	
Free:	1
Occupied:	2

Status of Agents on break	
Free:	1
Occupied:	0

Status of Agents in wrap-up time	
Free:	1
Occupied:	1

An 'OK' button is located at the bottom of the popup window.

Der Supervisor hat in Echtzeit Zugang zur Übersicht der Gruppen-Details

(Angemeldet in Gruppe, Pause, Nachbearbeitung, ...)

Supervisor Module

Umfangreiche “Steuerfunktionen” stehen zur Verfügung:

- Alarme warnen den Supervisor wenn die max. Wartezeit erreicht ist (Warteschl.), bei max. Pausenzeit oder ein Agent den Status wechselt
- Der Supervisor kann in jeden aktiven Anruf eingreifen
- “Chat” Nachrichten können zwischen Supervisor und Agenten geschickt werden

Define as default

Group details

Group recordings

Free up position

Intervene in the call

- Der Supervisor hat direkten Zugang zu den Statistiken, Berichten und Mitschnitten (Gesprächsaufzeichnung, optional)

Fidelity TK



Agenten Modul

Fidelity TK

Identification - ACDAgent

Extension Number: 209

PIN Code:

Start outgoing calls module (Desktop)

Fidelity
Agent Module

OK Cancel

Ein Agent kann sich von jedem
Arbeitsplatz über seinen PIN anmelden

Agenten Modul

Der Bildschirm zeigt wie folgt an:

- Den Namen der Gruppe, die Rufnummer des Anrufers, die Anzahl der Wartenden der zugehörigen Gruppen und die max. Wartezeit pro Gruppe.
- Aus diesem Bildschirm heraus kann d. Agent sein Telefon steuern und Gespräche bei Bedarf mitschneiden (optional)
- Eine "Chat"-Funktion ermöglicht den Nachrichtenaustausch zwischen Agenten und zugeordnetem Supervisor.
- Für eine Pause kann der Grund ausgewählt und nach Bedarf auch ein Kommentar eingegeben werden



Statistik Modul

Fidelity TK

The screenshot shows a software window titled "Reports" with a menu bar (File, Options, Help) and a toolbar with icons for printing, saving, and help. The main area is divided into four sections:

- Available reports:** A list of report types including "System calls summary", "Missed calls summary by group", "Abandoned queued calls details", "Calls routed to agents summary by group", "Calls summary by agent", "Call details by agent", "Missed call details by agent", "Inbound calls Weekly summary by agent", "Sessions summary by agent", "Session details by agent", "Pause details by session and by agent", "Hit parade by received number", "Hit parade by Duration", "Distribution of calls over Agent Groups chart", "Graph: System traffic hour by hour", "ICR ports peak chart", "Available agents", "Available positions", and "Available IVR ports".
- Report destination:** Radio buttons for "Preview on screen" (selected), "Default printer", "Send by e-mail", and "File".
- Report filter:** A "Filtered by" dropdown set to "Groups", a "Group:" dropdown set to "All", a "Call type:" dropdown with a list including "All", "AFTER SALES SVC", "READERS", "XXI CENTURY", "SUBSCRIPTIONS", and "CAMPAIGN 2", a "Caller source:" dropdown, a "Min. duration:" dropdown, and a "Caller prefix:" checkbox with an adjacent text field.
- Report range:** A "Date range" section with a "Period:" dropdown set to "Interval", "From:" and "To:" date and time pickers (11/07/2005 11:21:09 and 11/07/2005 23:59:59), and a "Schedule" section with "Start / End:" time pickers (08:00:00 and 18:00:00).

At the bottom of the filter section, there is a "Number of calls to be viewed" field with the value "10".

- Alle Statistiken sind verfügbar in Zusammenfassung oder detaillierter Version über einen individuellen Zeitraum mit unterschiedlichen Filtern
- Die Berichte können am Bildschirm angezeigt, ausgedruckt, per Email versendet oder in einem folgendem Format exportiert werden: excel, pdf, html, txt.

Statistik Modul

Pro Agent:

Angenommene Anrufe, Anrufe in Abwesenheit,
durchschnittliche Antwortzeit, Gesprächsdauer
Sitzungen, Pausen, Produktivität

Fidelity TK

Period: From 12/06/2005 to 12/07/2005
From: 00:00:00 To: 23:59:59
Schedule:08:00:00 to 18:00:00

14/07/2005 11:54:28

Sessions summary by agent

	<u>T. Registered</u>	<u>T. Break</u>	<u>% break</u>	<u>T. attending</u>	<u>% attending</u>	<u>Calls Attended</u>	<u>Calls Recorded</u>	<u>Avg. Attention</u>
Ann Turner	100:56:04	35:34:04	35.24 %	28:24:46	43.47 %	717	52	00:02:23
Adam Jones	98:05:43	70:52:00	72.24 %	10:35:40	38.91 %	233	0	00:02:44
Administrator	30:57:42	22:02:01	71.16 %	08:00:16	89.65 %	208	26	00:02:19
Brian Forbes	00:00:00	00:00:00	0.00 %	00:00:00	0.00 %	0	0	00:00:00
Carol Roberts	143:47:54	63:41:18	44.29 %	31:06:20	38.83 %	516	34	00:03:37
David Anderson	00:00:00	24:04:29	0.00 %	28:35:08	0.00 %	902	0	00:01:54
Danielle Brown	121:27:16	91:50:56	75.62 %	16:25:23	55.47 %	471	71	00:02:06
Eillinn Aherne	00:39:57	00:00:50	2.09 %	00:51:25	100 %	23	0	00:02:14
Frances Peterson	83:26:18	00:12:11	0.24 %	00:50:26	1.01 %	18	0	00:02:48
Gavin Stuart	148:08:10	34:51:05	23.53 %	50:34:19	44.64 %	1216	75	00:02:30
Helen Smith	100:44:25	13:07:37	13.03 %	27:44:59	31.67 %	1079	1	00:01:33
James Ivers	100:10:28	09:33:55	9.55 %	42:35:38	47.01 %	829	66	00:03:05
Jane Adams	66:19:58	13:57:12	21.04 %	09:09:07	17.47 %	179	18	00:03:04
Louise Henderson	118:24:38	62:02:09	52.39 %	22:47:18	40.42 %	541	59	00:02:32
Paul Potter	105:56:14	11:52:52	11.22 %	22:34:15	24.00 %	550	65	00:02:28
Philip Stevenson	132:16:10	122:12:07	92.39 %	11:45:14	100 %	297	38	00:02:22

In diesem Beispiel wird die angemeldete Zeit und
Produktivität eines Monats pro Agent angezeigt.

Statistik Modul

Pro Gruppe:

Gesprächsaufkommen im Vergleich zu anderen Gruppen, aufgelegte Anrufe, durchschnittliche Wartezeit

Fidelity TK

Period: From 12/06/2005 to 12/07/2005

14/07/2005 12:01:24

From: 00:00:00 To: 23:59:59

Schedule:08:00:00 to 18:00:00

Missed calls summary by group

	Total	Missed	%	Welc. mes.	On Hold		
					Calls	Avg. Wait T.	Max. Wait T.
AFTER SALES SVC	1112	191	17.18 %	138	53	00:00:03	00:05:29
READERS	2904	580	19.97 %	276	304	00:00:05	00:05:06
XXI CENTURY	1840	296	16.09 %	235	61	00:00:02	00:04:42
SUBSCRIPTIONS	2921	516	17.67 %	391	125	00:00:03	00:05:07
CAMPAIGN	1114	147	13.2 %	113	34	00:00:02	00:05:06

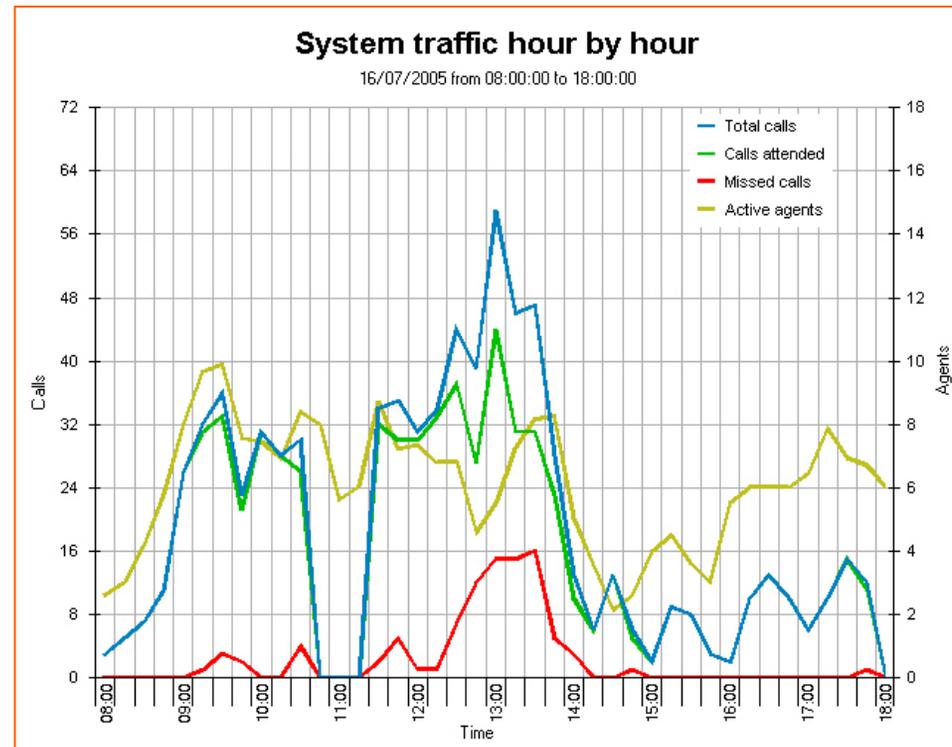
In diesem Beispiel werden die aufgelegten Anrufe und Wartezeiten der Gruppen innerhalb eines Monats dargestellt

Statistik Modul

System:

Gesamtes Anrufaufkommen, verlorene Anrufe, Anrufe im Wartefeld

Fidelity TK



In diesem Beispiel sieht man das Verhältnis in Bezug auf Anzahl der Anrufe, wartende Anrufe, verlorene Anrufe und aktive Agenten.

Statistik Modul

System:

Gesamtes Anrufaufkommen,
verlorene Anrufe, Antwortzeit

Fidelity TK

Period: From 06/07/2005 to 12/07/2005
From: 00:00:00 To: 23:59:59
Schedule:08:00:00 to 18:00:00

14/07/2005 12:48

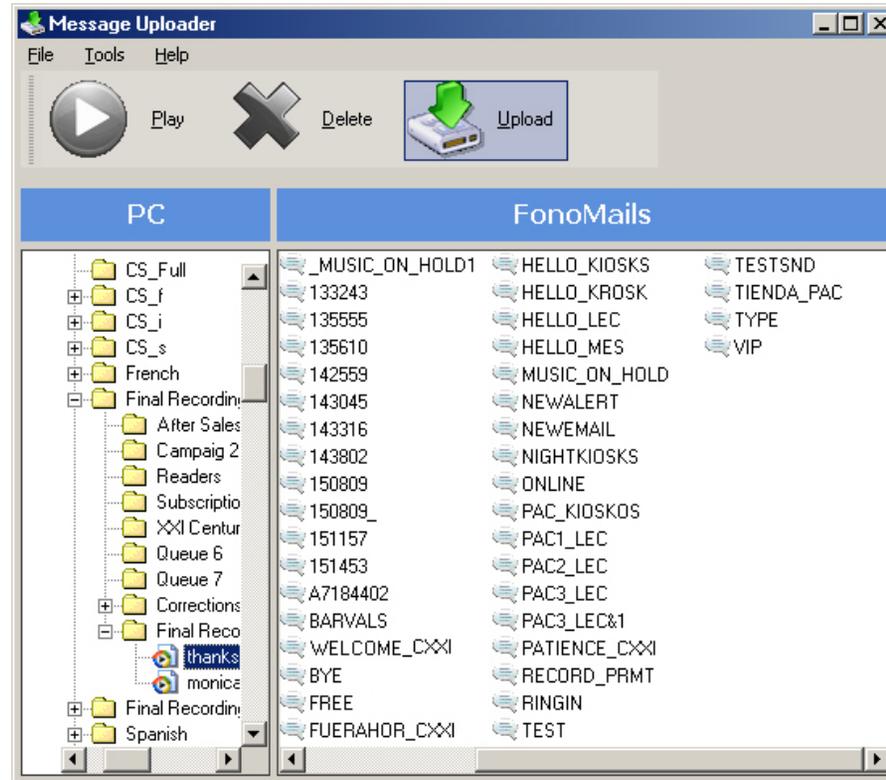
System calls summary

Time	ATTENDED				NOT ATTENDED												
	Total	Attended	%	Waiting time				Welcome Msg.		On Hold							
				<60	<120	<180	>180	Missed	%	Calls	%	Calls	%	<60	<120	<180	>180
08:00	98	75	76.53	74	1	0	0	23	23.47	23	23.47	0	00.00	0	0	0	0
09:00	297	266	89.56	232	25	7	2	31	10.44	22	07.41	9	03.03	4	4	1	0
10:00	374	316	84.49	283	30	2	1	58	15.51	41	10.96	17	04.55	13	4	0	0
11:00	352	282	80.11	246	29	7	0	70	19.89	57	16.19	13	03.69	8	3	2	0
12:00	175	147	84.00	125	22	0	0	28	16.00	19	10.86	9	05.14	9	0	0	0
13:00	175	150	85.71	128	16	4	2	25	14.29	11	06.29	14	08.00	11	2	1	0
14:00	69	55	79.71	47	8	0	0	14	20.29	9	13.04	5	07.25	5	0	0	0
15:00	45	40	88.89	34	6	0	0	5	11.11	3	06.67	2	04.44	2	0	0	0
16:00	35	32	91.43	31	1	0	0	3	08.57	2	05.71	1	02.86	1	0	0	0
17:00	65	58	89.23	47	11	0	0	7	10.77	3	04.62	4	06.15	3	1	0	0
18:00	51	45	88.24	44	1	0	0	6	11.76	3	05.88	3	05.88	3	0	0	0
19:00	37	33	89.19	29	4	0	0	4	10.81	2	05.41	2	05.41	2	0	0	0
TOTAL	1773	1499	84.55	1320	154	20	5	274	15.45	195	11.00	79	04.46	61	14	4	0

Diese Beispiel liefert einen Vergleich in Bezug auf das stündliche Anrufaufkommen und dessen Wartezeiten über einen wöchentlichen Zeitraum

Ansagen und Musik Uploader

Fidelity TK



Online Update aller System - Ansagen

*(Warteschleifen-Informationen, Werbung,
und Music on Hold, ...)*



Modul zur Erstellung von WEB-Formularen

Inhalt des Formulars kann individuell erstellt werden

Unterschiedliche Feldfunktionen:
Freier Text, Pull Down Auswahl, Check Box

Daten-Import über OLE DB Quelle, Excel Statistik Export

Fidelity TK

Questionnaire - Smokers I Wednesday, 10 February 2010

Good morning / afternoon
I am calling because we are undertaing a survey regarding smoking habits. Would you be interested in taking part?
It only involves a few questions.

- Name & Surname :
- Telephone number :
- Age :
- Sex :
- Are you a smoker? :

- Do you smoke cigarettes :

Result:



Installierte Basis

Wo? ➤ Deutschland, Frankreich, Holland, Spanien

Wie viele? Über 100 Installationen an verschiedenen TK-Anlagen

- Aastra Ascotel, Aastra DeTeWe, Aastra NexSpan
- Aastra Erisson MD Evolution, Ericsson MD 100
- Alcatel OmniPCX Office & Enterprise
- Cisco Call Manager
- NEC Philips Sopho
- Panasonic TDA und NCP Serie
- Siemens HiPath 3000 / 4000

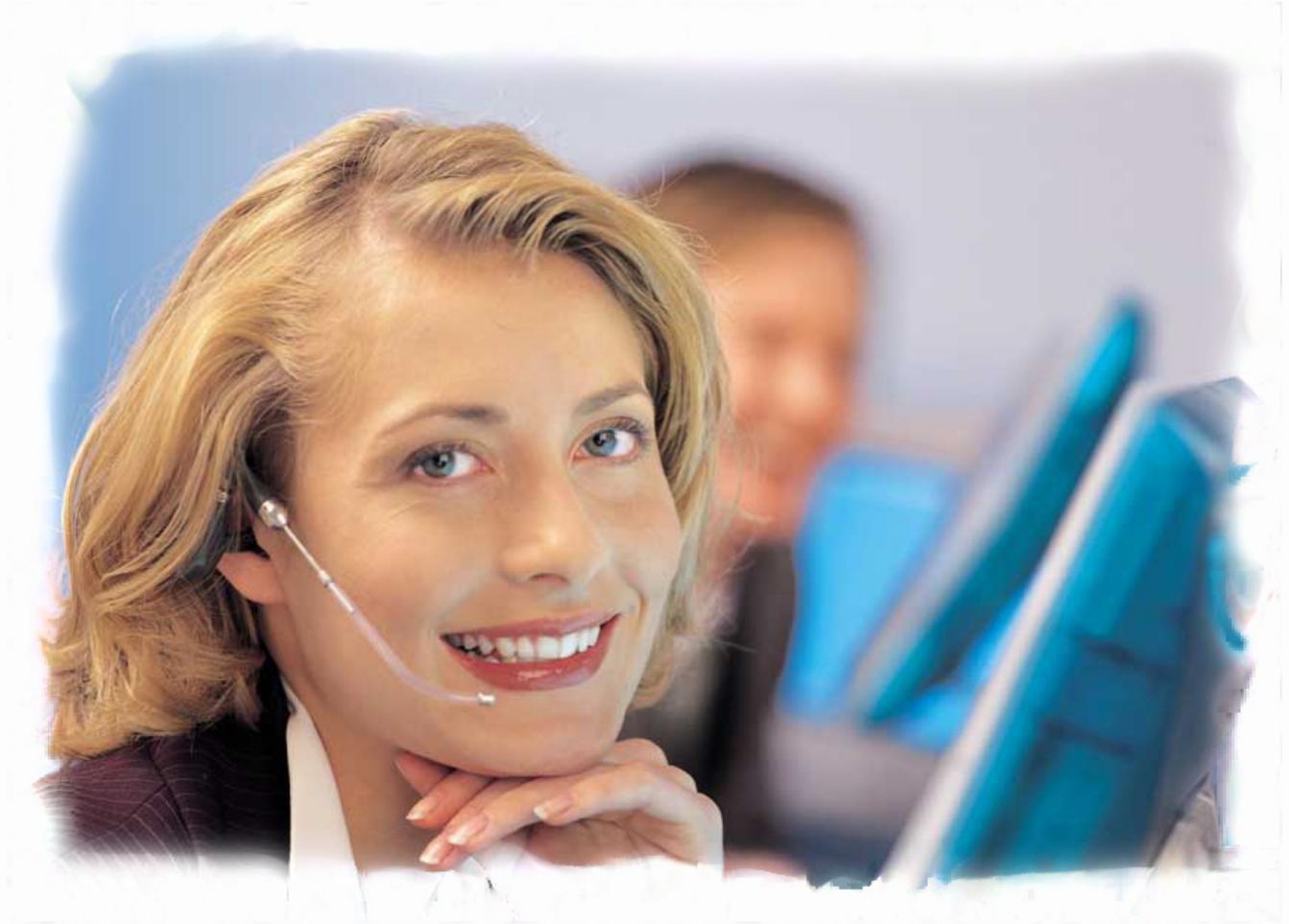
Ausbaustufe? ➤ Von 4 bis 150 Agenten, Durchschnitt ca. 14 Agenten



System Ressourcen

- **Server PC: 3Ghz Prozessor**
Win2000/Win2003/Windows2008 Betriebssystem
1Gb RAM (< 20 Agenten) 2Gb RAM (> 20 Agenten)
- **Client PCs (Agent): W2000, XP, Vista, Windows 7**
- Es ist erforderlich, dass der Dienst **Internet information Server (IIS)** auf dem Fidelity Server installiert ist, alle weiteren Tools werden kostenfrei mitgeliefert
- Die TK-Anlage sollte eine **CTI-Schnittstelle** liefern, ggf. ist hierfür eine **Lizenz** (CSTA, TAPI, TSAPI) vom TK-Hersteller erforderlich.

Fidelity TK



Fidelity TK

