



## Call Senter med Q4U

I alle kundesentere er det variasjoner i mengden av innkommende anrop. Av ulike grunner kan variasjonene gi seg utslag i topper der ventetiden blir lengre enn ønsket. Vår kunde UPC hadde dette problemet, og de valgte en løsning fra Umoe IKT, levert i samarbeid CT-Solutions, for å komme problemet til livs.

UPC kundesenter bestod av en Meridian Opt 61C PABX, Meridian Mail og Symposium Call Centre Server(SCCS). Det ble supplert med Nortels Symposium TAPI Service provider (STAPI) og Symposium Agent(SA), samt Q4U og Simple Dial fra CT-Solutions.

Med Q4U kan kundesenteret registrere kjente feil og antatt rettetid i systemets database. Når man ringer inn til kundesenteret får man muligheten til å taste inn sitt postnummer, og få opplest om det er kjente feil i området. Hvis det er kjente feil i området kan man taste inn sitt telefonnummer, og man blir automatisk oppringt når feilen er rettet.

Om man ikke er berørt av kjente feil, eller av andre grunner må snakke med en kundekonsulent, kan Q4U gi innringeren muligheten til å slippe å vente i kø, ved at innringeren taster inn sitt telefonnummer. Innringeren kan legge på, men Q4U sørger for at innringeren beholder plassen i køen og blir oppringt når en kundekonsulent blir ledig.

Simple Dial er en løsning for utgående anrop, der ringelister benyttes for å ringe opp kunder. Simple Dial kan

også automatisk lagre alle innkommende anrop som ikke besvares, legge de i egne ringelister, og starte oppringing av kundene når situasjonen i kundesenteret kommer ned på et håndterbart nivå. Kundebehandleren får presentert anropet i sitt skjermbilde, og aktiverer utringing ved et museklikk.

Symposium Agent gir kundebehandleren styring over telefonen fra pc'en. Ved hjelp av informasjon fra Symposium Call Centre Server gir Symposium Agent kundebehandleren Screen-pops med relevant informasjon om anropet. Web-sider og applikasjoner kan åpnes automatisk, slik at kundekonsulenten har nyttig informasjon om innringeren allerede før anropet er besvart.

UPC har blitt kvitt de store køene ved fellesfeil, og at Q4U står i kø for kunden har gitt udelt positive tilbakemeldinger.

*umoe*  
 *ikt*

# Call Senter med Qview

Vi opplever at våre kunder stadig oftere ser et behov for å utvikle kundesenteret sitt. Det kan være kun ved å innføre Screenpop for å spare tid, eller mer avanserte løsninger som den vi beskriver her.

En kunde kom til oss med et konkret behov. De ønsket å effektivisere Call senteret sitt på ca 5 agenter for å gi sine kunder bedre service både til daglig og ved feilsituasjoner, samtidig som de ønsket at agentene skulle få en bedre arbeidssituasjon. De viktigste kravene som ble stilt for å nå disse målene var:

1. Mulighet for å prioritere blant, og å "velge" ut hvilke anrop man ønsker å besvare
2. Enkelt bruker-grensesnitt
3. Kundevennlighet
4. Skjermbasert løsning
5. benytte eksisterende telefoniløsning

For å tilfredsstille disse kravene ble en løsning tilbudt i samarbeid med Nortel og CT-Solutions, og etter gjennomgang av løsning i en workshop ble nødvendige tilpasninger gjort slik at løsningen ble som ønsket.

Kunden hadde fra før et Nortelbasert Call Senter bestående av Meridian Opt 81C PABX, Symposium Call Centre Server(SCCS), Symposium Agent(SA) og Symposium TAPI Service provider (STAPI). Alle disse applikasjonene ble oppgradert til siste versjon for å ivareta nødvendige tilpasninger i grensesnitt mellom telefoni og data.

Det viktigste kravet var at agentene skulle få anrop presentert på skjermen sin og ha mulighet til å velge hvilke anrop man ønsker å besvare. For at dette skulle muligjøres ble SPX (fra CT-solutions) implementert. SPX benytter SCCS som grensesnitt mot en SQL database hvor kundeinformasjonen ligger.

Når en kunde ringer inn til Call Senteret, vil SPX/HDX lese f. eks A. nr, gjøre oppslag i databasen, rute anropet til riktig kundebehandler(e), og legge anropene ut på de respektive arbeidsstasjoner. Kundebehandlerne kan da plukke anropene ved å klikke på det ønskede anropet. Når anropet besvares vil kundein-

formasjonen bli presentert på arbeidsstasjonen til agenten som velger å svare.(STAPI)

Dersom innringer legger på, vil anropet fremdeles stå i skjermbildet, og kundebehandleren kan ringe opp kunden ved å dobbeltklikke på anropet. For anrop som kommer uten relevant A. nr informasjon, vil ikke kundebehandleren kunne ringe tilbake. Denne type anrop er avhengig av at kunden har lagt igjen sitt telefonnummer i en talepostkasse, eller gitt etterimpulsering av riktig nummerinformasjon via en IVR løsning. For å kunne yte denne servicen, ble Simple Dial fra CT-Solutions benyttet.

Simple Dial fra CT-Solutions, er en dialer løsning som via IVR informasjon lagrer inntastet informasjon, legger dette i ringelister, og starter oppringing av kundene. Kundebehandleren får presentert anropet i sitt skjermbilde, og aktiverer utringing ved et museklikk. Simple Dial kan også automatisk lagre alle innkommende anrop som ikke besvares, legge de i en egen(e), ringelister, og starte oppringing av kundene når situasjonen i kundesenteret kommer ned på et håndterbart nivå. (Brukersatt terskelnivå) Simpel Dial vil ikke legge samme nummer inn flere ganger i lista, man unngår da at den samme kunden blir oppringt flere ganger.

Kunden er meget fornøyd med løsningen som er implementert, og føler at målene er nådd.

