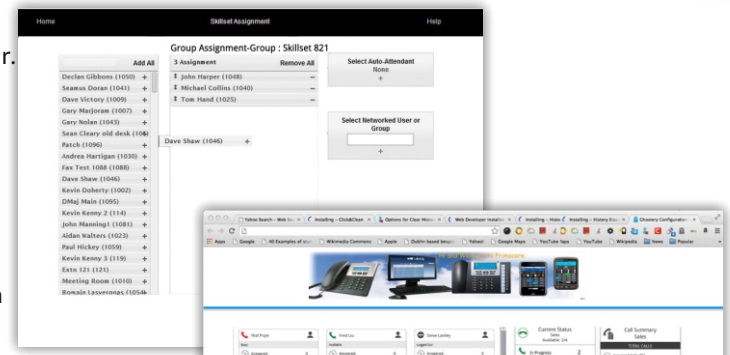
mds amiba
Gemeinschaftliches Kommunizieren
Einfach Gemacht!

Integriertes Contact Center

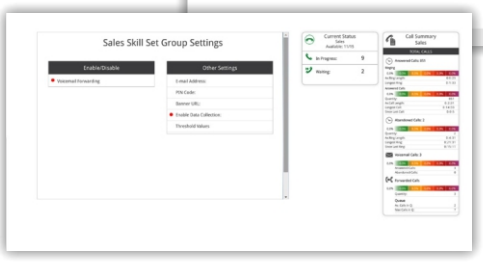
- 200 Agenten
- 50 Skill-Sets
- 300 Ansage-Vor-Melden-Texte
- Vermitteln und Überlauf
- Agent und Supervisor Login/Logout
- Agent Nachbearbeitungszeit
- Auffangen von Stoßzeiten durch Agent drag & drop
- Stilles Aufschalten
- Smartphone Integration
- Agenten mit Heimarbeitsplatz
- Skill-based Routing
- Priorisiertes Routing über gewählter ankommender Ruf-Nr.
- Warteschleifen-Status Wallboards
- Supervisor-Wallboard
- Farbige Schwellenwerte für Echtzeit-Statistik je Skill-Set
- Agenten-Priorisierung nach Skill-Level
- Skill-Set Mailboxen
- Berichte für Agent und Skill-Set, in Echtzeit und historisch
- Automatisches Erstellen und Versenden geplanter individueller Berichte
- Hochgradig gesicherte AES-verschlüsselte Kommunikation

Typische Anwendungen:

- Tele-Sales
- Service-Anrufe
- Reservierungs-Hotline
- Bestell-Hotline
- Multiple Rezeptionen
- Multimedia-Agenten mit Video und Chat



Drag & Drop von Agenten in einen Skill-Set



Skill-Set Wallboard mit Banner-Display-Platz und Echtzeit-KPIs

Individuell einstellbare Skill-Set-Gruppen

Smartphone Apps, Windows PC Softphones & Desktop Systemtelefone

Add a new Scheduled Report

Enabled	Delete	Report Name	First Report Date	First Report Time	Repeat Period	Email Report to:
☑	⊗	Sales Weekly	06/06/2014	23:59	7 Days	bob.jones@acme.com
☑	⊗	Sales Monthly	31/05/2014	23:59	1 Month	bob.jones@acme.com
☑	⊗	Support Daily	06/06/2014	23:59	24 Hours	john.smith@acme.com ; bob.jones@acme.com
☑	⊗					

Flexible Berichtsplanung

mds amiba
Gemeinschaftliches Kommunizieren
Einfach Gemacht!

Gesteigerte Agenten-Produktivität

- Browserbasiertes Portal für Agenten
- Smartphone-App
- Anrufaufzeichnung
- Heimarbeit
- Konfigurierbare Nachbearbeitungszeiten

Schnellere Erstkontaktbearbeitung

- Konfigurierbare Anrufverteilung je Warteschlange
- Scripts für Anrufverteilung basierend auf ankommender Rufnummer-ID
- 300 konfigurierbare Ansage-Vor-Melden-Texte

Reduzierte Bearbeitungszeit

- Reaktionszeiten und durchschnittliche Bearbeitungszeiten auf dem Wallboard-Display
- Stilles Mithören zu Schulungszwecken

Konfigurierbare Anrufverteilung innerhalb eines Skill-Sets

Anrufe, die zu einem Skill-Set-Pool zugewiesen werden, können über mehrere Methoden verteilt werden

- Alle klingeln
- Zyklischer Beginn
- Bevorzugtes Routing
- Längste Leerlaufzeit

Skill-Set-Berichterstattung

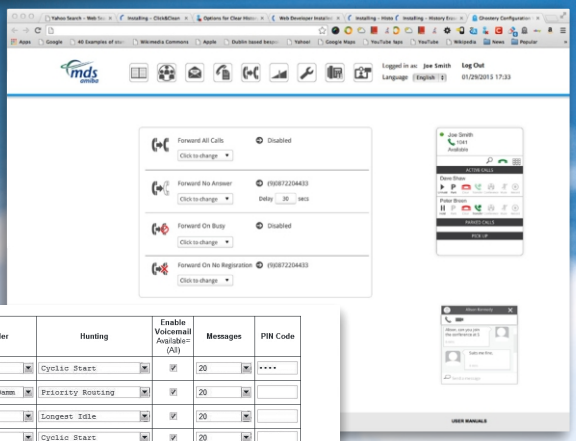
Der Skill-Set Supervisor kann individuelle und historische Berichte über alle Skill-Set-Statistiken und je Agent automatisch erstellen lassen.

- Längste / durchschnittliche Kundenwartezeiten
- Längste / durchschnittliche Anrufdauer
- Max. Anzahl von Anrufen
- Anzahl von Anrufen je Tag
- Anzahl abgebrochener Anrufe

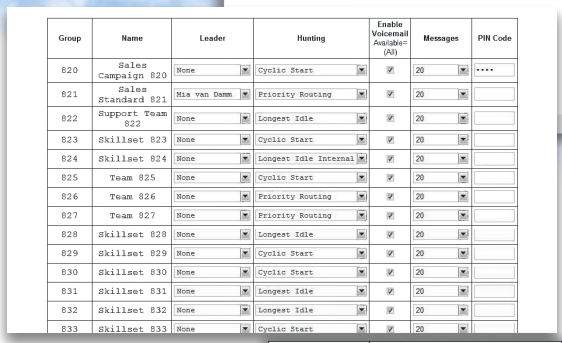
Wallboard-Supervisor-Übersicht & Verwaltung im Benutzerportal

Der Skill-Set Supervisor hat vollständige Kontrolle über den Skill-Set-Pool und kann auf ein erhöhtes Anrufaufkommen im Skill-Set reagieren, indem er Agenten über einfaches Drag & Drop einem Pool zuweisen kann

- Live-Status Übersicht der Skill-Sets und aller zugehörigen Agenten
- Berichte über die Leistungsfähigkeit des Skill-Sets und der zugehörigen Agenten
- Schnelles Hinzufügen, Entfernen, Login, Logout über Drag & Drop im Benutzerportal
- Hinzufügen einer Nachricht zum Haupt-Wand-Display
- Zugeschnittene Displayinformation auf dem Haupt-Walldisplay
- Anrufaufzeichnung (als WAV-Datei über eMail an Agenten & Supervisor verteilbar)
- Live-Aufschaltung (lautlos, mit Stummabschaltungs-Option)
- Zuflüstern-Option, für Schulungszwecke
- Supervisor-Übernahme eines Anrufs von einem Agenten



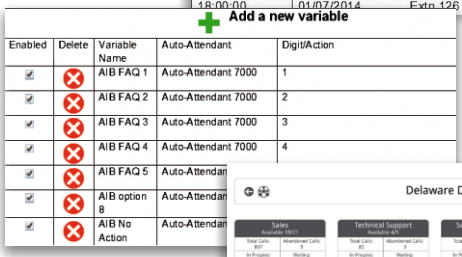
Agent-Benutzerportal mit Anrufweiterleitung und Chatnachrichten-Box



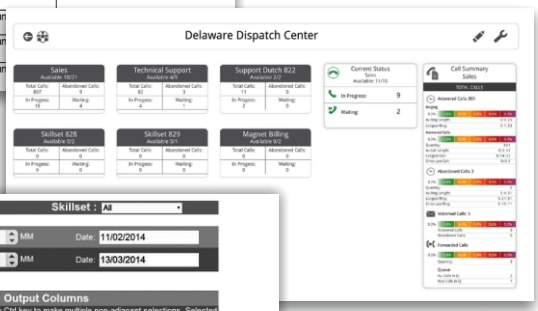
Optimierte Anruf-Reihenfolge für jede Warteschlange

Time	Date	Agent	Available	Action
08:30:00	01/07/2014	Extn 125	yes	Log-in to Support
08:31:00	01/07/2014	Extn 126	yes	Log-in to Sales
09:27:17	01/07/2014	Extn 125	no	Enables DND (Wrap-up)
09:27:47	01/07/2014	Extn 125	yes	Disables DND (Wrap-up)
10:43:00	01/07/2014	Extn 125	no	Enables DND (on Break)
10:55:00	01/07/2014	Extn 125	yes	Disables DND (on Break)
17:30:00	01/07/2014	Extn 125	no	Log-out of Support
18:00:00	01/07/2014	Extn 126	no	Log-out of Sales

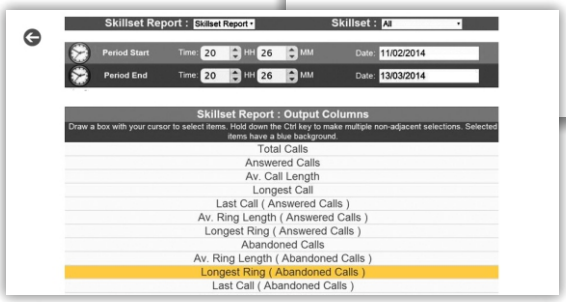
Agenten-Ereignis-Datenbank



Hinzufügen von IVR-abhängigen Variablen zum Skill-Set-Bericht



Zugeschnittene Ansicht und Bild-Information für Master-Wallboard



Supervisor-Berichte über Leistungskennzahlen

mds amiba

MDS Amiba - Der Cloud Dienst von
MDS Gateways Deutschland GmbH
Peter-Behrens-Str. 1
12459 Berlin
www.mdsamiba.de
eMail: information@mdsamiba.de

Specifications subject to change without notice. Facilities described may or may not be supported by your network.