



HiPath ProCenter Compact

Erhöhen Sie die Effizienz in der Anrufbearbeitung

Wenn Ihr Unternehmen nach einer Möglichkeit sucht, auf einfache und dabei kostengünstige Weise die Bearbeitung eingehender Anrufe zu optimieren, dann ist HiPath ProCenter Compact für Sie die richtige Lösung.

Kleine bis mittlere Unternehmen oder Abteilungen in größeren Unternehmen werden von Compact's Echtzeitansichten der Anrufaktivität, den flexiblen Wandanzeige-Ansichten und dem einfach zu bedienenden Reporting-Tool profitieren.

HiPath ProCenter Compact arbeitet eng mit der Siemens HiPath 3000 TK-Anlage zusammen, und ermöglicht die optimale Nutzung der in der HiPath 3000 integrierten Anrufverteilung (UCD). Durch eine gleichmäßige, gerechte Verteilung der Anrufe auf Gruppen von Mitarbeitern in der Anrufannahme in Ihrem Unternehmen erreichen Sie eine höhere Produktivität und verbessern gleichzeitig die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

HiPath ProCenter Compact unterstützt bis zu 32 Mitarbeiter oder "Agenten" in bis zu 30 Gruppen, sowie maximal 8 Supervisoren. Dies ist jedoch nicht mit hohen Investitionen in zusätzliche Hardware verbunden – Compact läuft auf einem Standard PC und wird direkt an die HiPath 3000 TK-Anlage angeschlossen. Optional können Sie HiPath ProCenter Compact auch in Ihr lokales Netzwerk (LAN) integrieren. Dies ermöglicht zusätzliche Supervisor Arbeitsplätze.

Supervisoren und Manager erhalten mit HiPath ProCenter Compact detaillierten Einblick in die Verteilung ankommender Anrufe, in die Art und Weise wie diese Anrufe von den Mitarbeitern in den Gruppen abgearbeitet werden und in deren Auslastung. Dies hilft dabei, fundierte Entscheidungen zu treffen und die Anrufverteilung sowie Produktivität bei der Anrufbearbeitung zu optimieren.

Mithilfe der Echtzeitansichten von HiPath ProCenter Compact können Sie Trends wie z. B. erhöhte Wartezeiten frühzeitig erkennen und Maßnahmen ergreifen, bevor ein größeres Problem entsteht.

Im Kundenkontakt stehende Mitarbeiter oder "Agenten" können sich bei jeder beliebigen Nebenstelle anmelden, um Anrufe für eine bestimmte Gruppe anzunehmen. Compact bietet über Wandanzeige-Ansichten Feedback in Echtzeit zu Anrufaufkommen, Beantwortungs- und Abbruchraten sowie zu den Wartezeiten, so dass Mitarbeiter ihr Tempo bei der Anrufbearbeitung entsprechend anpassen können.

Anrufer werden mittels Anrufverteilung über Primäre- und Überlaufgruppen schneller mit einem geeigneten Bearbeiter verbunden – das bedeutet höhere Kundenzufriedenheit.

Ihr Unternehmen kann den maximalen Nutzen aus Ihrer Investition in die HiPath 3000 mit integrierter Anrufverteilung ziehen.

- **Erhöhen Sie die Produktivität durch visuelle Ansichten der Anrufaktivität und Reporting**
- **Optimieren Sie die Anrufverteilung und die Entscheidungsfindung im Management**
- **Geben Sie Ihren Mitarbeitern durch Wandanzeigen Echtzeit-Feedback**
- **Einfache Installation, Konfiguration und Anwendung**

SIEMENS

Global network of innovation

Leistungsmerkmale

Supervisor: Ohne geeignete Tools kann es oft schwierig sein, folgende Fragen zu beantworten:

- Wie lang ist die aktuelle Wartezeit für Ihre Anrufer und wie steht es um die Beantwortungsrate?
- Wie viele Anrufe für eine bestimmte Gruppe sind gerade in der Warteschlange, wurden abgebrochen oder werden im Augenblick bearbeitet?
- Welchen aktuellen Verfügbarkeitsstatus haben bestimmte Mitarbeiter?
- Sollten weitere Mitarbeiter "zugeschaltet" werden, um das aktuelle Anrufvolumen zu bewältigen?

Visuelle Anzeigetools zur Darstellung dieser zentralen Informationen am Arbeitsplatz des Supervisors sind eine entscheidende Voraussetzung für effektivere Organisation der Anrufbearbeitungsgruppen.

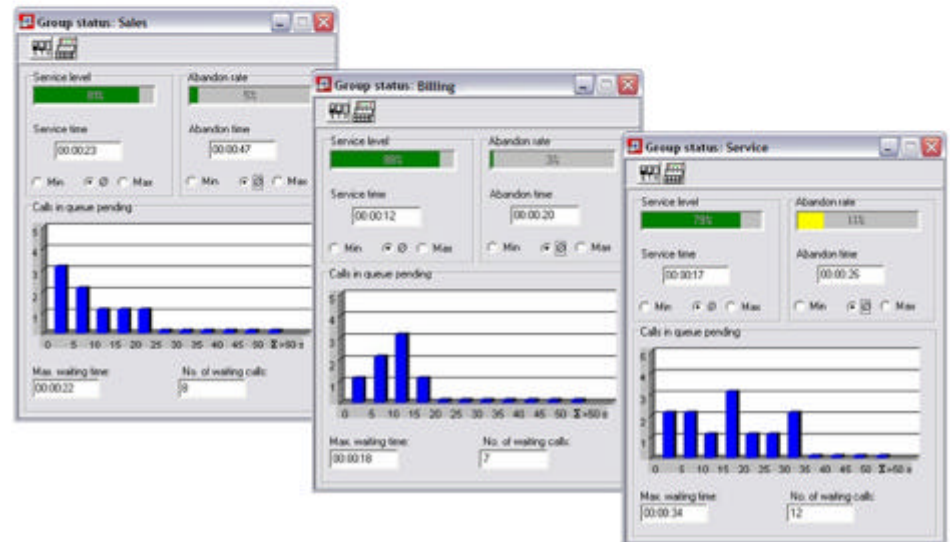
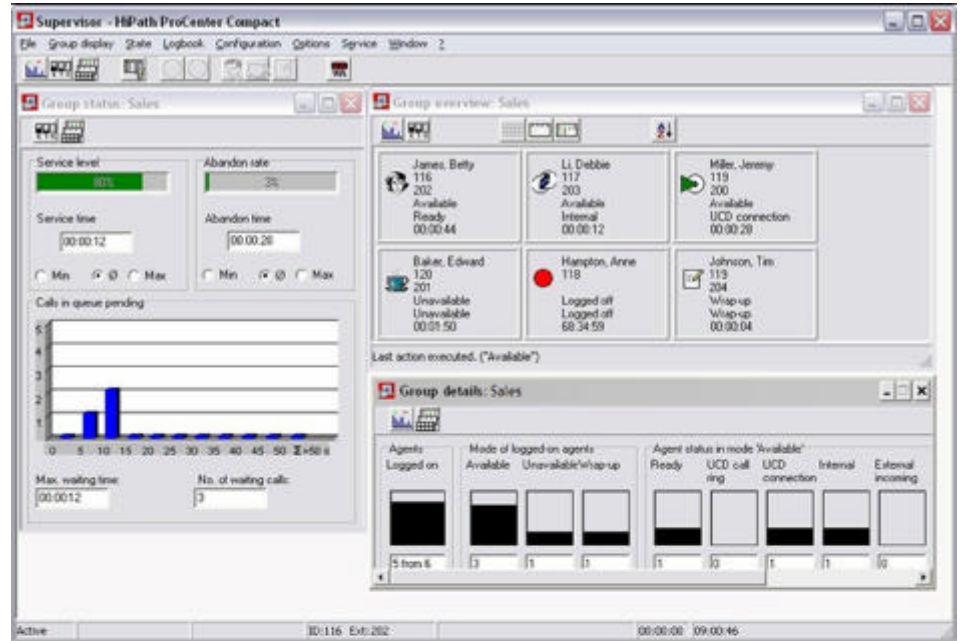
Die Supervisor-Anwendung stellt diese Daten in Echtzeit zur Verfügung. Bei Bedarf können auch Daten für mehrere Gruppen gleichzeitig angezeigt werden. Folgende Informationen stehen dabei generell zur Verfügung.

- Statusübersicht für Mitarbeiter, Gruppen, angerufenen Nummern und wichtige Messgrößen/statistische Daten zum Service-Level
- Detaillierte Ansichten zur aktuellen Verfügbarkeit von Mitarbeitern
- Konfigurierbare Schwellwertalarme für Service-Levels und Abbruchraten
- Optional: Bis zu 8 verteilte Supervisor-Arbeitsplätze über LAN-Verbindung

Die Kombination von Echtzeit-Informationen mit individuell einstellbaren Schwellwertalarmen erlaubt es dem Supervisor aktiv und vorausschauend zu handeln, anstatt nur zu reagieren.

Die bereitgestellten Echtzeitdaten ermöglichen die frühzeitige Erkennung potentieller Probleme. Man erhält Einblick in den Status einzelner Mitarbeiter oder ganzer Teams in der Anrufbearbeitung so dass zeitnah Ressourcenentscheidungen getroffen werden können.

Wenn Wandanzeigen eingesetzt werden, können diese vom Supervisorplatz aus



gesteuert werden. Nachrichten mit den aktuellen Betriebsdaten und Texten können individuell erstellt, in einer Vorschau angezeigt und dann auf der Wandanzeige veröffentlicht werden.

HiPath ProCenter Compact generiert integrierte statistische Betriebsdaten, die automatisch aktualisiert werden, zum Beispiel zu verfügbaren Agenten, Anrufen in der Warteschlange, Wartezeiten und Service-Levels.

Statistische Betriebsdaten, die von HiPath ProCenter Compact generiert und automatisch aktualisiert werden, können in die Wandanzeige-Ansichten aufgenommen werden. Hierzu gehören zum Beispiel die Anzahl verfügbarer Agenten, Anrufe in der Warteschlange, Wartezeiten und Service-Levels. Diese Daten können mit frei formulierten Textmeldungen kombiniert werden.

An jede Supervisor- Arbeitsstation können bis zu vier serielle Wandanzeigen (ein- oder zweizeilig) angeschlossen werden.

Reporting: Historische Reports geben Managern und Supervisoren den Einblick, den sie brauchen, um die Anrufbearbeitung effizienter zu gestalten. Mithilfe detaillierter Daten können z. B. folgende zentrale Fragen beantwortet werden:

- Welche Arten von Anrufen oder Anrufern erzeugen die meiste Last bzw. die längste Bearbeitungszeit?
- Welche Trends und Muster sind zu erkennen, die sich auf Ressourcenentscheidungen und Routingkonzepte auswirken können?
- Wie entwickelt sich die Leistung bestimmter Gruppen oder Mitarbeiter abhängig von der Zeit?

Diese detaillierten Informationen können dabei unterstützen, effizientere Strategien der Anrufweiterleitung zu entwickeln, bestimmte Mitarbeiter für Überlaufanrufe einzusetzen oder Mitarbeitern gezielt weitere Schulung zukommen zu lassen.

HiPath ProCenter Compact sammelt automatisch Daten zu angerufenen Nummern, Gruppen und Mitarbeitern in seiner integrierten Datenbank. Anhand dieser Daten können dann mithilfe der Reporting-Anwendung ohne großen Aufwand historische Reporte erstellen werden. Neben einer intuitiv per Mauszeiger/-klick bedienbaren Oberfläche bietet die Reporting Anwendung auch einen Report-Assistenten, der Sie Schritt für Schritt durch die Reporterstellung leitet.

Um einen Report zu definieren, wählen Sie einfach Kategorien und Datenelemente für einen bestimmten Zeitraum aus. Ist der Report erst einmal erstellt, können die Report-Ansichten noch weiter angepasst werden: Sie können Spalten neu anordnen oder ganz ausblenden, Detail- oder Übersichtsansichten wählen, oder die Sortierreihenfolge ändern – alles durch einfaches Zeigen und Klicken mit der Maus.

Fachwissen oder gar Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich. Der erstellte Report kann auf Wunsch am Bildschirm angezeigt oder ausgedruckt werden. Es können auch periodische Reporte erstellt werden, bei deren Ausführung der jeweils gewünschte Reportzeitraum abgefragt wird.

Bei Bedarf können die Ausgabedaten eines Reports auch in verschiedene Dateiformate, wie Microsoft Excel oder einfacher Text mit Trennzeichen, exportiert werden.

Administration: Die integrierte Administrations-Anwendung ermöglicht die einfache Eingabe von Anwendern, Gruppen, Warteschlangen und Überlaufzielen, so dass diese von HiPath ProCenter Compact erkannt werden.

Zusätzlich dient sie auch zum Einrichten von Benutzerkennungen für die Reporting- und Supervisor-Anwendungen, sowie zum Administrieren der Anwendungssicherheit und -lizenzierung.

Erhöhen Sie die Effizienz in der Anrufbearbeitung

Geeignete Tools zur Anzeige, Messung und Verwaltung in der Bearbeitung eingehender Anrufe sind die Grundvoraussetzung für konstante Kundenzufriedenheit und höhere Produktivität.

HiPath ProCenter Compact V2.0 bietet hierfür die ideale Lösung, die sich durch einfache Installation, Konfiguration und Anwendung auszeichnet.

The screenshot displays the HiPath ProCenter Compact reporting interface. The main window shows a 'User Report: All Users in Group Service' with a table of agent performance data. A 'Report Definition' dialog box is open in the foreground, showing the 'Columns' tab where various metrics are selected for display in the report.

| Agent Name | Agent ID | First Logon | Last Logoff | Total Logged On | Routed | Offered | Routed ... | Handled | Direct ... | Direct ... | Aban ... | Held | Work | Handled | Average Time | Routed Held |
|---------------|----------|-------------|-------------|-----------------|------------|---------|------------|---------|------------|------------|----------|------|-------|---------|--------------|-------------|
| Baker, Edward | 120 | 12-25-04 | 18-12-17 | 1:04:34:06 | 127 | 119 | 97 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14:35 | 22:12 | | 00:00 |
| 7/23/2004 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 12:00:00 PM | 12:25:54 | 34:06 | 1 | 1 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 1:00:00 PM | | 01:00:00 | 5 | 4 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 2:00:00 PM | | 01:00:00 | 8 | 7 | 5 | | | | | | | | | |
| | | 3:00:00 PM | | 01:00:00 | 16 | 15 | 14 | | | | | | | | | |
| | | 4:00:00 PM | | 01:00:00 | 23 | 21 | 17 | | | | | | | | | |
| | | 5:00:00 PM | | 01:00:00 | 22 | 20 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 6:00:00 PM | | 00:12:17 | 11 | 9 | 0 | | | | | | | | | |
| 7/24/2004 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 8:00:00 AM | 8:23:09 | 18:03:56 | 11:00:00 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | |
| | | 9:00:00 AM | | 01:00:00 | 6 | 6 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 10:00:00 AM | | 01:00:00 | 5 | 5 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 11:00:00 AM | | 01:00:00 | 13 | 12 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 12:00:00 PM | | 01:00:00 | 16 | 15 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 1:00:00 PM | | 01:00:00 | 21 | 19 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 2:00:00 PM | | 01:00:00 | 17 | 15 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 3:00:00 PM | | 01:00:00 | 14 | 12 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 4:00:00 PM | | 01:00:00 | 9 | 7 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 5:00:00 PM | | 01:00:00 | 9 | 9 | 0 | | | | | | | | | |
| | | 6:00:00 PM | | 18:03:56 | 11 | 10 | 0 | | | | | | | | | |
| | | | | 10:00:00 | 10 | 9 | 0 | | | | | | | | | |
| Hampton, Anne | 118 | | | 11:00 | 5 | 4 | 0 | | | | | | | | | |
| James, Betty | 116 | | | 1:04:49:08 | 9 | 5 | 0 | | | | | | | | | |
| Li, Debbie | 117 | | | 1:04:45:24 | 11 | 6 | 0 | | | | | | | | | |
| Summaries | | | | | 4:19:04:44 | 492 | 478 | 414 | | | | | | | | |

The 'Report Definition' dialog box shows the following columns selected for display:

- Agent Name
- Agent ID
- First Logon
- Last Logoff
- Total Logged On
- Offered
- Offered Overflow
- Direct Incoming
- Direct Outgoing
- Direct Internal
- Abandoned
- Held
- Work
- Handled

Unsere Stärke - Ihr Vorteil

Siemens gilt weltweit als Wegbereiter des Fortschritts der Informations- und Kommunikationstechnologie. Kein anderer bietet Ihnen ein ähnlich umfassendes und innovatives Produkt-Portfolio.

Egal, welche Kommunikationstechnologie Sie heute nutzen – oder morgen nutzen wollen – Siemens bietet Ihnen die jeweils passende Lösung.

www.siemens.de/hipath



Allgemeine Leistungsmerkmale

- Visualisierungs- und Reporting-Anwendung für die Siemens HiPath 3000-Familie
- Medienunabhängig für IP-Telefonie oder Zeit-Multiplexing (TDM)
- Nutzt die integrierte Anrufverteilung (UCD) von HiPath 3000
- Integrierte Statistikdatenbank
- Unterstützung von Wandanzeigen von Spectrum, Adaptive, BetaBrite
- Unterstützung mehrerer Sprachen
- Nutzt das CSTA-Protokoll

Kommunikationsplattformen

- HiPath 3300/3350 V3.0, 4.0;
HiPath 3500/3550/3700/3750 V1.2, 3.0, 4.0

Supervisor-Anwendung

- Mehrere Echtzeit-Ansichten zu Anrufbearbeitung / Mitarbeiterstatus
- Übersicht- oder Detailansichten nach Gruppen und Mitarbeitern
- Angezeigte Daten (u. a.):
 - Wartende Anrufe
 - Wartezeiten
 - Service-Levels
 - Abbruchraten
 - Status des Mitarbeiters (Agenten)
- Steuerung der Verfügbarkeit von Mitarbeitern durch den Supervisor
- Konfigurierbare Schwellwertalarme
- Steuerung von Wandanzeigen

Reporting-Anwendung

- Integrierte Statistikdatenbank
- Intuitive, Assistenten-gestützte Reportdefinitionen
- 8 Reportvorlagen
- Flexible, per Mauszeiger/-klick änderbare Report-Ansichten
- Reportausgabe auf den Bildschirm oder Drucker, periodische Reporte
- Unterstützt Export nach Excel, Textdatei mit Trennzeichen, PDF, HTML

Systemkapazität

- Aktive Mitarbeiter (Agenten) pro System: 32
- Supervisoren pro System: 8
- Maximale Anzahl von Gruppen: 30

Software-Plattform

- Server:
 - Windows 2003 Server
 - Windows XP Professional
 - Windows 2000 Server
 - Windows 2000 Professional
- Clients: wie oben,
plus Windows XP Home Edition

Hardware-Plattform

- Server: Min. Pentium III 733 Mhz, 256 B RAM, 2 GB HDD verfügbar (V.24-, S0- oder LAN-Verbindung)
- Clients: Min. Pentium II 233 Mhz, 128 MB RAM, 1 GB HDD verfügbar

© Siemens AG 09/2004 • Information and Communication Networks • Hofmannstr. 51 • D-81359 München

Reference No.: A31002-H2400-A310-1-29

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens AG bzw. der jeweiligen Inhaber.
Gedruckt in der Bundesrepublik Deutschland.