

Arc Pro

VERMITTLUNGSPLATZKONSOLE UND HELPDESK
FÜR CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS



PRODUKTBLATT

Arc Pro ist eine intelligente Vermittlungsplatzkonsole, die eigens für Cisco Unified Communications-Plattformen entwickelt wurde. Neben einer intuitiven Benutzeroberfläche verfügt sie über zahlreiche erweiterte Funktionen für einen außergewöhnlichen Kundenservice.

Herausragende Anrufabwicklung

Die erste Interaktion mit einem Unternehmen ist für den Eindruck des Kunden oft entscheidend. Damit diese positiv im Gedächtnis bleibt, ist es entscheidend, Mitarbeitern die richtigen Tools zur Verfügung zu stellen, um Anrufe schnell und effizient abwickeln zu können.

Mit über 15 Jahren Erfahrung in der Bereitstellung von Sprachanwendungen für Cisco Unified Communications Manager-Plattformen und als „Preferred Solution Developer“ hat Enhouse Interactive in enger Zusammenarbeit mit Cisco intelligente Kommunikationslösungen entwickelt, die – wie die Praxis beweist – Unternehmen dabei unterstützen, ein optimales Kundenerlebnis zu schaffen und gleichzeitig die Produktivität und Effizienz zu steigern.

Arc Pro ist für sehr kleine Implementierungen genauso gut geeignet, wie für Systeme mit hunderten Konsolen. Die Lösung unterstützt bis zu 500 Clients und 175.000 Kontakte, mehrere Mandanten und Servercluster sowie mehrere Benutzerrollen. Als führende Vermittlungsplatzkonsole für Cisco wird sie von Tausenden Unternehmen weltweit genutzt, die ihren Kunden durch eine professionelle Anrufabwicklung herausragenden Kundenservice bieten möchten. Dank dem benutzerfreundlichen Installationsassistenten sind die Kernfunktionen der Client-Server-Lösung innerhalb von nur 90 Minuten einsatzfähig.

Die Windows-basierte Oberfläche der Konsole ist flexibel und intuitiv. Sie kann von Mitarbeitern nach individuellen Anforderungen angepasst werden, um die Effizienz noch weiter zu verbessern. Die benutzerdefinierte Tastatur mit Funktionstasten erleichtert die Migration von der herkömmlichen Vermittlung zur PC-basierten Konsole wesentlich.

Vorteile

- Schnelle, effiziente Anrufannahme und Weiterverbindung
- Reduzierte Gesamtbetriebskosten für große Unternehmen
- Synchronisierung mit vorhandenen Verzeichnissen sorgt für korrekte Kontaktinformationen
- Verfügbarkeitsinformationen erleichtern die erfolgreiche Weiterverbindung und reduzieren Voicemail-Nachrichten
- Schnelleres Wählen und verbesserte Produktivität dank Click-2-Dial-Funktion
- Benutzerfreundliche, anpassbare Oberfläche mit minimalem Schulungsbedarf
- Wichtige Anrufe und Warteschlangen können priorisiert werden, um Service Levels einzuhalten
- Leistungsdaten ermöglichen ein proaktives Management
- Anrufaufzeichnung zu Qualitäts- oder Sicherheitszwecken bzw. zum Erfüllen gesetzlicher Vorgaben
- Hoch skalierbar, zuverlässig, clusterfähig, Unterstützung für mehrere Mandanten
- Vielfältige Bereitstellungsoptionen

Intelligente Anrufweiterleitung

Arc Pro unterstützt eine große Anzahl von Warteschlangen und nutzt eine leistungsstarke Warteschlangen-Engine, die ankommende Anrufe identifiziert und gezielt weiterleitet. Auf Basis der jeweils definierten Geschäftsregeln werden die Anrufe in jeder Warteschlange unterschiedlich gehandhabt. Beispielsweise können für Anrufe, die zu bestimmten Tageszeiten oder von einer bestimmten Nummer eingehen, unterschiedliche Anrufbeantwortertexte (z. B. Angabe der Geschäftszeiten), die Weiterleitung an ein bestimmtes Büro oder die Priorisierung über weniger dringende Anrufe eingerichtet werden.

Dank standortübergreifender Anrufsteuerung können Mitarbeiter an unterschiedlichen geografischen Standorten Anrufe für das gesamte Unternehmen oder mehrere Mandanten effizient abwickeln. Sollte das Anrufvolumen die definierten Grenzwerte überschreiten, kann die Konsole auf alternative Warteschlangen oder Mitarbeiter oder auch auf Helpdesk-Benutzer ausweichen.

Zudem kann die Voice Connect-Funktion als einfache automatische Vermittlung genutzt werden, mit der Anrufer aus der Warteschlange heraus selbst eine Weiterleitung zur gewünschten Person oder Abteilung vornehmen können.

- Unterstützung für bis zu 500 Vermittlungsplätze pro Server
- Lite-, Standard- und Power-Benutzeroberfläche für unterschiedliche Benutzerrollen
- Konferenzen, serielle Anrufe, Halten und Parken mit Notizen
- Rückrufe, mit Notizen zu gehaltenen Anrufen
- Anrufverlauf mit erfolgreichen und verpassten An- und Rückrufen
- Farbige Warteschlangenmarkierungen und Begrüßungshinweise
- Notrufmodus
- Persönliche Kurzwahl und Gruppenkurzwahl
- Einrichten und Entfernen von Umleitungen und Anrufschutz auf Cisco-Telefonen über Fernzugriff
- Weiterverbindung mit oder ohne Rücksprache
- Abrufen geparkter Anrufe anderer Vermittler
- Konsolensoberfläche verfügbar in 21 Sprachen
- Vollständige Steuerung über Tastatur (auch über Maus bzw. Touchscreen)
- Vollständige Unterstützung für Nutzer mit Sehbehinderungen (JAWS®)

Erweitertes Verzeichnis

Arc Pro verfügt über leistungsstarke Verzeichnisfunktionen, die den Zugriff auf umfassende Kontaktinformationen sicherstellen. Das Verzeichnis kann mittels LDAP-Synchronisation aus Active Directory-Quellen gefüllt werden. Dies sorgt dafür, dass im ganzen Unternehmen korrekte, einfach zu verwaltende Kontaktdaten zur Verfügung stehen.

Über verschiedene Suchfunktionen, z. B. phonetisch oder mit Mehrfachsuchfeldern, können Mitarbeiter innerhalb des Unternehmens Personen mit den gleichen Kompetenzen auffinden. So wird sichergestellt, dass Anrufer mit der am besten geeigneten Person für ihr Anliegen verbunden werden.

Das Verzeichnis wird, je nachdem, aus welcher Warteschlange ein Anruf kommt, automatisch auf eine Unternehmens- oder Abteilungssicht reduziert, wodurch sich die Suche beschleunigen und die Anrufabwicklung verkürzen lässt. Eingebettete Kontakttools wie Click-2-Dial verbessern die Produktivität und reduzieren Fehler beim Wählen.

Integrierte Live-Verfügbarkeitsinformationen mit aktuellen Statusangaben erhöhen die Anzahl der erfolgreichen Weiterverbindungen. Verfügbarkeitsinformationen können über Cisco Unified Presence, Cisco Jabber, Microsoft Skype for Business, Microsoft Exchange oder den Telefongerätstatus (Besetztlampenfeld) bereitgestellt werden.

- Unterstützung für bis zu 175.000 Kontakte
- Umfassende Suchoptionen, z. B. phonetisch, Stichwörter, alternative Schreibweise, Kreuztabelle für Kompetenzen und Verzeichnisteilmengen
- Verfassen von E-Mails direkt aus dem Verzeichnis
- Erstellen und Suchen von mehr als 20 Verzeichnisgruppen
- Alternative Kontakte mit Verfügbarkeitsstatus
- Spalte „Cluster/Wählplan“ für standortübergreifende Lösungen
- Anzeige des Jabber Softphone-Clientstatus im Besetztlampenfeld
- Gemeinsame Nutzung persönlicher Verzeichnisgruppen mit Kollegen

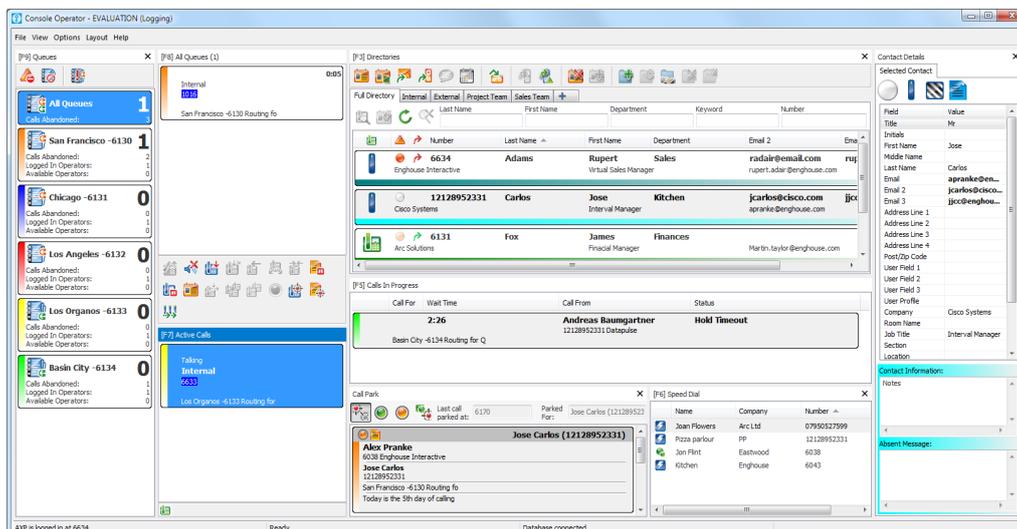


Abb.1: Anzeige von Anrufwarteschlangen und Verzeichnis mit Verfügbarkeitsstatus und Kontaktoptionen

Anrufstatistiken

Die Einhaltung von Service Levels kann nur überprüft werden, wenn präzise Leistungsdaten zur Verfügung stehen. Arc Pro stellt mehr als 250 Berichte für Vermittlungszentren, Warteschlangen oder einzelne Mitarbeiter bereit. Sowohl aufgezeichnete als auch Echtzeit-Leistungsdaten sind abrufbar, und Berichte können in Tabellenform oder anderen grafischen Formaten erstellt werden.

Vorgesetzte können unmittelbar Änderungen an der Konsolenumgebung vornehmen, um die Einhaltung von Service Levels sicherzustellen. Beispielsweise können zusätzliche Mitarbeiter einer Warteschlange hinzugefügt werden, um die Anzahl der wartenden Anrufe zu reduzieren.

Niedrige Gesamtbetriebskosten

Arc Pro beinhaltet einzigartige Funktionen für größere Unternehmen, die zu erheblich reduzierten Gesamtbetriebskosten führen. Dazu zählt die Installation direkt auf dem Cisco-Server, wodurch die Serveranforderungen deutlich reduziert werden. Unternehmen, die Arc Pro über mehrere Cisco UC-Cluster hinweg nutzen, profitieren von einer einheitlichen Verzeichnis-, Besetztlampen- und Anrufabwicklungsfunktion, die zentral installiert und verwaltet wird, jedoch einfach nach Standort, Cluster, Unternehmen usw. segmentiert werden kann. Dadurch können auch mehrere Benutzer für Vermittlungskonsolen unternehmensweit schnell und einfach eingerichtet werden, was die Gesamtbetriebskosten der Lösung wesentlich senkt.

Neben der Reduktion von IT-Administrations- und Hardwarekosten spart Arc Pro weitere Kosten durch die gleichzeitige Unterstützung der G.711- und G.729-Codecs, wodurch höhere Anrufraten möglich sind und in größeren Netzwerklösungen weniger Bandbreite erforderlich ist.

Proteus Anrufprotokollierung und Kostenanalyse

Die Möglichkeit, ihre Kommunikationskosten zu überwachen und zu verwalten, ist für Unternehmen unverzichtbar. Daher können ein- und ausgehende Anrufe über einen Standard-Webbrowser protokolliert, überwacht und analysiert werden, sodass diese wertvollen Informationen überall im Unternehmen zur Verfügung stehen. Anhand grafischer Berichte über Anrufmuster, Stoßzeiten und Telefonverkehrstrends können Vorgesetzte auf einen Blick erkennen, ob eingehende Anrufe innerhalb der festgelegten Zeiten beantwortet werden. Dies bildet die Basis, um das Hinzufügen weiterer Mitarbeiter zu rechtfertigen oder die Anrufabwicklung anzupassen, um für kurze Antwortzeiten zu sorgen.

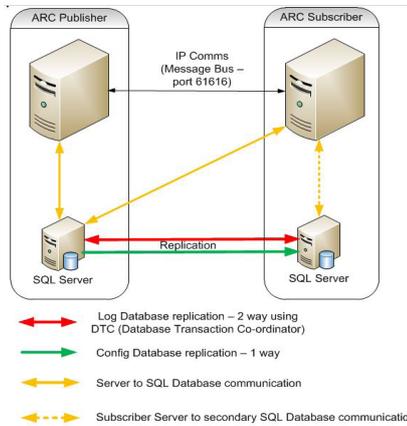
Unterstützung mehrerer Mandanten

Arc Pro ist auf die einfache Unterstützung von Unternehmen ausgerichtet, in denen ein oder mehrere Mitarbeiter Anrufe im Namen verschiedener Organisationen und Unternehmen annehmen. Die Software unterstützt auch Szenarien, in denen dieselben Verzeichnisnummern im gesamten Telefonsystem mehrmals vorhanden sind (üblicherweise in verschiedenen Cisco UCM-Clustern oder Mandanten oder für verschiedene Mitarbeitergruppen auf einem Server, die Anrufe für ihr Unternehmen abwickeln, während dies für andere Unternehmen oder Mitarbeiter nicht sichtbar ist).

„Arc Pro verarbeitet in unserem zentralen Vermittlungszentrum täglich mehr als 40.000 Anrufe. Unsere Mitarbeiter sind von den Möglichkeiten begeistert, mit denen sie diese Anrufe vermitteln können.“

Ausfallsicherheit

Entgangene Anrufe bedeuten entgangene Umsätze und niedrige Kundenzufriedenheit. Um zu gewährleisten, dass die Vermittler für die Anrufverarbeitung jederzeit Zugriff auf die Konsolenanwendung haben, stellt Arc Pro eine ausfallsichere Lösung mit dynamischer Verzeichnissynchronisierung zwischen Herausgeber und Abonnenten bereit. Im Falle einer Störung stellt der Failover vom Herausgeber zum Abonnenten sicher, dass Anrufe weiterhin beantwortet werden. So werden Unterbrechungen minimiert und Service Levels eingehalten.



QMS-Qualitätsmanagement

Zu Sicherheits- oder Qualitätszwecken können ein- und ausgehende Anrufe aufgezeichnet und für die spätere Wiedergabe gespeichert werden. Mitarbeiter müssen lediglich während eines Gesprächs auf die Aufnahmeschaltfläche klicken, um den gesamten Anruf zu speichern. Dies ist insbesondere bei Sicherheitsbedrohungen sinnvoll. Zudem besteht die Option, alle Anrufe einer ausgewählten Warteschlange aufzuzeichnen. Aufgezeichnete Anrufe können anhand von Suchkriterien wie Warteschlange, CLI, Durchwahl, Zeit oder Mitarbeiter-ID abgerufen werden. Und schließlich können die aufgezeichneten Gespräche bzw. die Leistungen der beteiligten Mitarbeiter oder Agenten durch Vorgesetzte oder Schulungsleiter im Hinblick auf eventuellen Schulungsbedarf oder zu Vergütungszwecken ausgewertet werden.

APAS-Provisioning für Cisco UCM

Provisioning bezeichnet die Vorbereitung des Kommunikationsnetzwerks auf die Bereitstellung von Services für Benutzer und auf die Abwicklung täglicher Aufgaben wie der Zuweisung neuer Telefonnummern, der Änderung von Benutzernamen oder des Entfernens von Kommunikationsdiensten. Mit dem APAS Provisioning Server wird dieser Prozess wesentlich vereinfacht und die tägliche Verwaltung beschleunigt. In vielen täglichen Provisioning-Abläufen kann durch die Verwendung dieser Software bis zu 75 % Zeit eingespart werden, sodass sich Ihre hochqualifizierten UC-Techniker auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren können.

Optionen für die Serverbereitstellung

Arc Pro wird standardmäßig auf Windows Server-Hardware mit Microsoft SQL Server bereitgestellt. Sofern Cisco Virtualisierungsrichtlinien eingehalten werden, ist eine reine Hardwarebereitstellung über VMWare und auf Cisco UCS-Plattformen grundsätzlich möglich.

Optionen für die Cisco-Bereitstellung

Arc Pro wird vor Ort mit Cisco UCM, Cisco Business Edition bereitgestellt. Die Software unterstützt die Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) im einfachen und komplexen Modus (für mehrere Kunden oder Standorte). Dabei überzeugt sie in Konfigurationen mit hunderten Konsolen und Vermittlern genauso, wie in Systemen mit nur zwei Konsolen.

Vom informellen Helpdesk zum multimedialen Contact Center

Für Unternehmen, in denen Gruppen von Mitarbeitern oder Abteilungen (z. B. Helpdesks) Anrufe beantworten müssen, kann Arc Pro um Arc Pro Helpdesk erweitert werden, um eine erstklassige, kostengünstige Alternative zu einem Contact Center zu erhalten.

Enghouse Interactive stellt zudem eine Reihe von Lösungen für komplexe Multikanal-Contact-Center bereit, die individuellen Geschäftsanforderungen gerecht werden.

Das Screenshot zeigt die ANDTEK Inventory-Software. Die Hauptübersicht enthält folgende Informationen:

- Phones Available:** 100 % (12 / 12)
- Phones Reserved:** 0 % (0)
- Device Distribution (Top 5):**
 - Cisco 9901 (SIP)
 - Cisco 7965 (SBCP)
 - CP 6945 (SBCP)
 - CP 6945 (SIP)
 - Cisco 7960 (SIP)
- Recent Activity:** Tabelle mit Spalten für Last Modified, Device Name, Product, Protocol und Description.

„Dank der Arc Pro-Software gelang es der University of Wolverhampton, sich auf dem umkämpften Bildungsmarkt durch herausragenden Kundenservice bei der Abwicklung von Anrufen auszuzeichnen.“

Zuverlässiger Cisco-Partner

Enghouse Interactive hat sich in mehr als 20 Jahren als vertrauenswürdiger Partner bewährt – über unsere ursprüngliche Lösungsfamilie aus Arc Solutions, Andtek, Telrex und Zeacom. Um die Interoperabilität unserer Lösungen mit Cisco Unified Communications sicherzustellen, durchlaufen diese ein regelmäßiges Interoperability Verification Testing (IVT).

- Arc Solutions: Cisco Preferred Developer Network Partner
- Arc Pro, APAS Provisioning, QMS und Proteus sind Cisco Compatible-Lösungen.

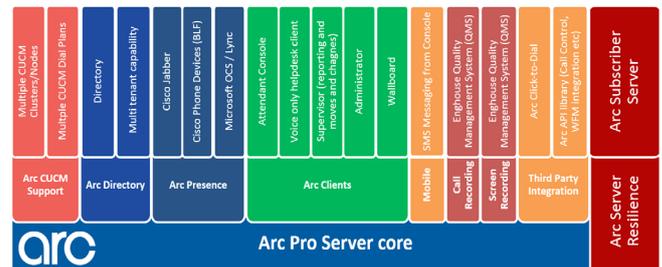
Unsere Lösungen werden zudem mit anderen Softwarelösungen getestet, um Kompatibilität im Rahmen einer breiteren UC-Lösung sicherzustellen.

Näher am Kunden mit dem vernetzten Unternehmen

Wenn ein Unternehmen seinen Kundenservice grundlegend verbessern will, muss es den Kunden in den Mittelpunkt des Geschäfts stellen. Ressourcen müssen unternehmensweit auf diesen Fokus ausgerichtet und optimiert werden – von der Konsolenverwaltung über CRM bis hin zur Anruferaufzeichnung.

Modularer Ansatz

Entscheiden Sie sich nach Ihrem Zeitplan für die Migration von Konsolen, Helpdesk oder Contact Center zu Cisco UC und fügen Sie dann nach Bedarf weitere Funktionen hinzu. Gern erörtern wir gemeinsam mit Ihnen Ihre Anforderungen und entwickeln einen genau auf Sie abgestimmten Bereitstellungsplan.



Erfahren Sie mehr

Ihr Kundenbetreuer informiert Sie gern darüber, wie Sie mit Lösungen von Enghouse Interactive Einsparungen erzielen und gleichzeitig Ihre hochqualifizierten Mitarbeiter im ganzen Unternehmen in die Verbesserung des Kundenservice einbeziehen können.



Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Das integrierte Lösungsspektrum erstreckt sich über Multi-Channel Contact Center, Self Service, Vermittlungsplatzkonsolen und die Optimierung von Arbeitsabläufen. Mit diesen Lösungen können Unternehmen Kundenanfragen klassifizieren und so bearbeiten, wie sie es sich wünschen: schnell, effizient und erfolgreich bei minimalem Aufwand.