

# CallCenter - Funktionen: Zwei Fallbeispiele



The Communication Engine

Swyx Partner Update Tour 2009 Zürich

**Mein Name ist Stephan Hartung, Geschäftsführer des Swyx Goldpartners *agdacom*. Wir entsprechen insofern nicht dem Deutschen Pendant eines Goldpartners, dass wir keine echten Grossprojekte mit über 1'000 Benutzern haben, sondern - typisch für die Schweiz - viel mehr kleine und einige mittelgrosse Projekte mit knapp 10 bis einigen 100 Benutzern - aber jedes mit einem hohen Individualitätsgrad.**

**Meine Erfahrung ist, dass man Swyx schwerlich über den Preis, aber hervorragend über die schier unerschöpflichen Möglichkeiten des Produktes verkaufen kann.**

**Der Leitsatz könnte daher lauten: Der guten Idee ist egal, wer sie hat ...**

---

*agdacom*  
AG für Daten-Communication

## • **Anforderung:**

- Zweigstellen (kleinere und grössere Herbergen) leiten bei Abwesenheit ihre Telefonanrufe zur Zentralverwaltung nach Zürich um.
- In der Zentralverwaltung will man die Rufnummer des Anrufers sehen. Zudem will man wissen, welche Herberge der Anrufer ursprünglich anrief.
- Die Anrufe werden in der Zentralverwaltung in variable CallCentergruppen (mit Eskalation in erweiterte CC-Gruppen) geleitet.
- Je nach umleitender Herberge, soll eine Gruppe mit Personen angewählt werden, welche die lokale Sprache am Ort der Herberge gut beherrschen.
- Die gesamten Callcenter-Anrufe müssen während der regelmässigen Mitarbeitersitzungen, aber auch spontan auf eine Voicemail umgeleitet werden können.

- **Lösung:**

- Für die rund 70 Herbergen wurde ein zusätzl. 100-er DDI-Block abonniert.
- Jede Herberge leitet ihre Anrufe auf eine bestimmte Durchwahlnummer.
- Da man die *gesamte* CC-Funktion spontan auf eine Voicemail umleiten können muss, wird die gesamte Funktion über einen einzigen „Dummy“ gesteuert. Die CC-Leiterin kann sich mittels „Benutzerwechsel“ anmelden.
- Für die regelmässigen MA-Sitzungen wird die „Feiertagsregel“ eingesetzt.
- Dem Dummy werden sämtliche neuen int+ext Rufnummern zugewiesen.
- Mittels VB-Script wird je nach gerufener Nummer ein Text mit dem Code der entsprechenden Jugendherberge vor die Anrufernummer eingefügt.
- Auf dem Display (SwyxPhones) der CC-Mitarbeiter erscheint dann z.B. „Basel\_1 00448141555“ oder „Zermatt 00795554433“
- So „angereichert“ wird der Anruf - je nach gerufener Nummer - in eine entsprechende CallCenter-Gruppe signalisiert. Voilà...

## • **Anforderung:**

- Eine Telefonauftragsfirma vertritt rund 200 Firmen. Sie hat einen Primär-Anschluss mit 200 DDI-Nummern. Jeder Kunde bekommt eine eigene DDI.
- Diese Rufnummer soll vom CallCenter auch verwendet werden, wenn Anrufer extern an den Auftraggeber weiter verbunden werden sollen.
- Einerseits sieht der Auftraggeber so, dass er vom Auftragsdienst angerufen wird, andererseits vereinfacht dies den Nachweis der Kostenbelastung für weiter verbundene Anrufe.
- Trifft ein Anruf für einen Auftraggeber ein, soll sich sofort und automatisch das Anrufskript mit den Instruktionen sowie den direkten Rufnummern dieses Kunden (zum weiter verbinden) öffnen. Auf diesem „Script“ ist auch die Mailadresse für allfällige Meldungen aufgeführt (mailto:abc@xyz.ch).
- Erweiterbarkeit des Kundenstammes und der CC-Arbeitsplätze...

- **Lösung:**

- Für jeden Auftraggeber wird ein Dummy mit 1..2 Rufnummern angelegt, *zusätzlich pro outbound* Durchwahlnummer eine weitere *interne* Nummer. In meinem Beispiel wählte ich 2xx resp. 3xx, wobei xx den letzten zwei Ziffern der dreistelligen Durchwahlnummern (700 bis 899) entspricht.
- In diesem Dummy werden die individuellen Zustelleigenschaften des Auftraggebers abgelegt (Bedienzeiten, betreuende CC-Gruppe, etc.)
- Ausserdem wird je eine kleine Regel angelegt, welche eine permanente Umleitung enthält zum Parameter „=PostDialingDigits()“, und zwar nur dann, wenn der (interne) Anruf auf 2xx respektive 3xx erfolgt...
- Das mittels (im Partnerforum veröffentlichten) Script geöffnete Word-Dokument („Kundenscript“, Name des DummyUsers = Word-Dateiname) enthält als Zielnummern z.B. 27700795554433. (277 für ausgehende DDI)
- Nicht vergessen, auf der ISDN-Trunkgroup eine Ersetzung für ausgehende Rufnummern 2\* → 7\* und 3\* → 8\* zu konfigurieren...

- **Skin (Bedieneroberfläche der CallCenter-Mitarbeitenden):**
- Da ja eine Skin mit 200 Linien- und Namenstasten nicht mehr bedienbar wäre, wurden nur die wichtigsten 48 Kunden (12 davon mit 2 Durchwahl-Nummern) auf der Skin angelegt. Für diese Kunden kann ein Anruf auch direkt auf dessen Leitungstaste(n) angenommen oder verbunden werden.
- Deren Script kann manuell auf einem Balken über der / den Leitungstasten aufgerufen werden. In diesem Balken steht auch der Kundename. (Diese Features wurden ausdrücklich gewünscht...)
- In der Mitte der Skin gibt es vier zentrale Leitungsfelder mit CallHistory. So sieht die CC-Mitarbeiterin immer die letzten 3 Schritte auf dieser Linie. Auf diesen vier Leitungen kommen alle inbound calls an. In der „TopLine“ sind jeweils zusätzlich die Anrufernummer und der Name des angerufenen CC-Kunden der momentan aktiven (respektive rufenden) Linie ersichtlich.
- Mittlerweile wurde für die Profitelefonistinnen eine Skin mit 6 CenterLines und 72 „Kudentasten“ entwickelt. Die kleinere Skin ist für Aushilfen...
- In der Praxis arbeiten die Telefonistinnen fast nur mit den „CenterLines“.

**SwyxIt!**

Datei Bearbeiten Leitungen Funktionen Listen Einstellungen Hilfe

Rufnummer:  Info:  Verbindungsstatus: Leitung ist frei

Gesprächsoptionen: Verbinden Halten Übernahme

Einstellungen:  Umleitung  Call Routing  Diskret

SWYX Homepage	Verknüpfung 16	<b>Hauptrufnummer</b>	Verknüpfung 31	Verknüpfung 46
Soundwizard	Verknüpfung 17	Leitung ist frei 00:00:42	Verknüpfung 32	Verknüpfung 47
agdacom	Verknüpfung 18	Server, 21 22:52:09 Getrennt: Normaler Verbindung 22:52:00 Verbunden mit Server, 21 22:51:57 Übergabe an Sitzungsraum, 10	Verknüpfung 33	Verknüpfung 48
Twix Tel	Verknüpfung 19	Gruppennummer (044 814 15 88)	Verknüpfung 34	Verknüpfung 49
MS Word	Kostenstellen	Leitung ist frei	Verknüpfung 35	Verknüpfung 50
	Verknüpfung 21	Aussendienst, 11 22:40:50 Ruf von Aussendienst, 11	Verknüpfung 36	Verknüpfung 51
WebCam Hauseingang	Verknüpfung 22	Direktwahl (044 860 19 59)	Verknüpfung 37	Verknüpfung 52
Verknüpfung 8	Verknüpfung 23	Leitung ist frei	Verknüpfung 38	Verknüpfung 53
Verknüpfung 9	Verknüpfung 24	22:33:59 Getrennt: Normaler Verbindung 22:33:56 Gehender Ruf	Verknüpfung 39	Verknüpfung 54
Verknüpfung 10	Verknüpfung 25	Unterdrückt (Callcenter)	Verknüpfung 40	Verknüpfung 55
Verknüpfung 11	Verknüpfung 26	Leitung ist frei	Verknüpfung 41	Verknüpfung 56
WebCam	Verknüpfung 27		Verknüpfung 42	Verknüpfung 57

User: Office    Zeit: 23:20:56    Datum: 04.02.2009    Server: Agda01    Verbindungsdauer:    Gebühren: