

Skype for Business
- CCLite

Indhold

CC Lite	3
Callflow, IVR og kø-håndtering.....	3
1. Callflow opbygning	4
2. IVR/menuvalg	5
3. Kø-håndtering	5
Agent grupper	6
1. Ringemønster.....	6
2. Mobilitet	6
3. Wrap up time/efterbehandlingstid	6
4. Rettigheder	6
WebManagement – Administration af løsningen	7
Statistik	7
1. Kø-statistik.....	7
2. Agent-statistik	8

CC Lite

CC Lite er en suite af faciliteter, som tilbyder ekstra muligheder til håndtering af opkald og callflow, end en standard Skype for Business løsning stiller til rådighed. Faciliteter såsom differentierede ringemønstre, mobilintegration, avanceret kø-håndtering, udvidede muligheder for callflow- og IVR/menuvalgs-opbygning, selv-administration, statistik, m.m.

Dog er CC Lite en klientløs udvidelse til Skype for Business, forstået således at opkald håndteres helt som vanligt i Skype for Business klienten, hvorfor CC Lite er nem at implementere hos brugerne. Intelligenen i løsningen ligger udelukkende i "maskinrummet", hvor al opbygning og administration foretages.

Callflow, IVR og kø-håndtering

CC Lite åbner op for et hav af muligheder for at opbygge og styre opkald til virksomhedens hovednummer/-numre, som er medvirkende til at sikre, at jeres kunder kommer til rette medarbejder/agent til rette tid, samt at kunderne løbende opdateres i deres evt. ventetid. Alt sammen for at øge jeres kundetilfredshed.

1. Callflow opbygning

Callflow kan opbygges helt simpelt eller med større kompleksitet, men fælles for alle callflows er, at de opbygges med automatiske åbningstider, helligdage, muligheder for at midlertidig lukke hovednummeret/-numrene ved fx fælles møde, sommerfest, julefrokost, samt professionel håndtering af opkald – også når I holder lukket (fx at opkald går til en mobilvagt uden for åbningstid). Denne åbningstidsstyring kan i øvrigt fininddeles til specifikke IVR-valg, tidspunkter, m.m.

I et sådanne callflow indlægges de nødvendige talebeskeder, som gives tilbage til kunden undervejs i kundens indringsforløb; talebeskeder såsom velkomst-, lukketids-, helligdags- og købeskeder. Disse kan indtales af jer selv eller de kan købes professionelt og uploades til løsningen - sky.tdc.dk/bestilspeak



The screenshot shows the 'Bestil Talebeskeder' (Order Voice Messages) interface on the TDC Erhverv website. The interface is divided into two main sections: a text input area on the left and a list of voice messages on the right.

Header: The top navigation bar includes the TDC Erhverv logo, a progress indicator with two steps: '1 Indsæt din tekst og vælg stemmen' (highlighted in green) and '2 Personlige informationer til ordren'. The price is displayed as 'Pris: 1087 DKR excl. moms'.

Text Input Area: The left section is titled 'Skriv din tekst her til ét speak:'. It features a text input field containing the text 'Vi har lukket nu. Vores åbningstid er...'. Below the input field are two dropdown menus: 'Dansk' (language) and 'Køn' (gender). A character count indicates '260 tegn per frase (231)'. Below the input field is a section titled 'Vælg en stemme til dette speak:' which lists five voice message options, each with a small photo, a gender icon, and a unique ID:

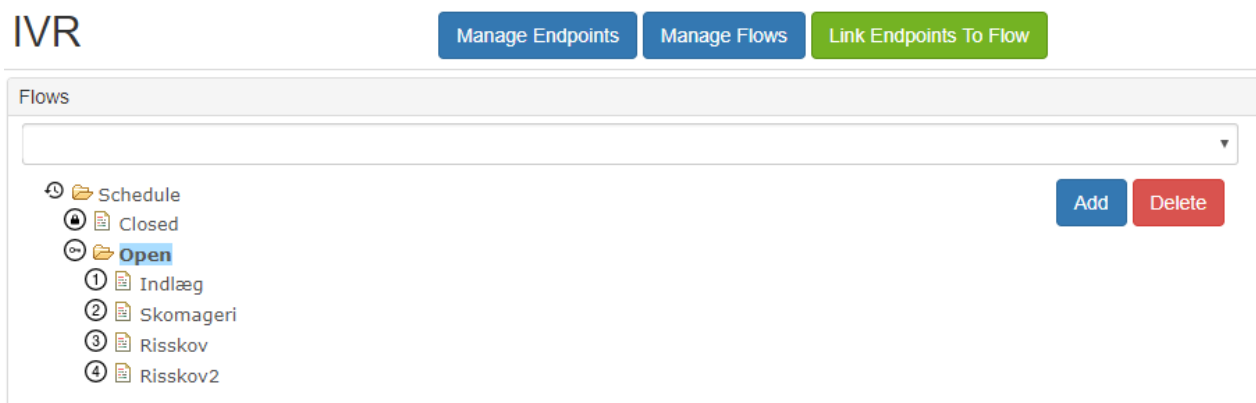
- DK-F-0985 (Female)
- DK-F-0285 (Female)
- DK-M-0145 (Male, selected)
- DK-M-0959 (Male)
- DK-M-0971 (Male)

Each option has a play button icon to the right. At the bottom of this section is a button labeled '+ TILFØJ FRASEN TIL SPEAKS'.

Message List: The right section is titled 'Liste over fraser til optagelse:'. It contains a single message entry: '1 Velkommen til Fabrikam' with a red 'X' icon in the top right corner. Below the message is the text 'Stemme:: ANDRO145'. At the bottom of this section is a green button labeled '2. VIDERE' with a right-pointing arrow.

2. IVR/menuvalg

Hvis kunden ønsker at opbygge en såkaldt Auto Attendant, som uden personlig indblanding fordeler opkaldene til rette køer/grupper/medarbejdere, anvendes der i CC Lite løsningen en IVR, fx "tryk 1 for Salg, 2 for Kundeservice, 3 for ...". Denne er logisk opbygget i en mappestruktur/-hierarki, som er nem at administrere, og kan naturligvis opbygges i flere niveauer/undermenuer.



Menuvalg kan også anvendes i multinationale virksomheder, der betjener kunder på forskellige sprog, fx "Velkommen til Fabrikam, press 5 for English", eller hvis I ønsker et menuvalg inden viderestilling til vagt uden for jeres normale åbningstid, fx "Vi har lukket nu, men tast 9 for at bliver viderestillet til vagten".

3. Kø-håndtering

Når opkaldet kommer ind og evt. deles ud via en IVR, ankommer opkaldet til CC Lite's kø-struktur, som sikrer den optimale håndtering af opkaldet, mens kunden venter på at komme igennem til en ledig medarbejder. Hvis alle medarbejdere er optagede af andre opkald, modtager kunden naturligvis kø-beskeder, som er opdelt i 2 niveauer: Første kø-besked (fx "vi er optagede nu, vent venligst") samt anden og gentagne kø-besked (fx "vi er fortsat optagede nu, vent venligst").

Derudover kan der opbygges kø-position med i beskederne, fx "du er nummer x i køen".

Kø-beskederne indtræder baseret på fast-definerede tidsrum, fx første besked efter 15 sek., anden og gentagende besked efter yderligere 60 sek.

I mellem kø-beskederne afspilles en behagelig ventemusik (Music-on-Hold), som tilsikrer at kunden har yderligere tålmodighed til at vente på at blive besvaret. Såfremt det ønskes, kan I selv levere musik til dette formål som et tilkøb til løsningen. (Kunden har selv ansvar for afregning herfor mod KODAS, såfremt egen musik tilvælges)

Derudover opbygges køer oftest med følgende faciliteter:

- Overløb/overflow: Opkaldet viderestilles til andre eller udvidede køer/ringegrupper baseret på tid eller antallet af opkald i køen. Dette overflow kan tilmed annonceres til kunden, hvis det ønskes.
- No agent: Opkaldet kan viderestilles til anden destination, hvis der ikke er indmeldt medlemmer/agenter til håndtering af opkaldene i den oprindelige kø. Denne destination kunne være en anden kø eller blot til en talebesked, der giver kunden information.

Agent grupper

CC Lite løsningen bliver opkaldene leveret til en gruppe af medarbejdere, som besvarer jeres kunders henvendelser. Disse hedder agent grupper. Ringe- /agent grupperne opbygges i løsningen ud fra jeres behov på følgende parametre:

- Ringemønster
- Mobilitet
- Wrap up time/efterbehandlingstid
- Rettigheder, inkl. ind-/udmelding af gruppe

1. Ringemønster

Ringemønster er parameteren for, hvordan opkald leveres til agenterne i gruppen. Der er følgende muligheder:

- Længst tid ledig/Longest idle – Opkaldet går til den agent, der har været ledig for gruppeopkald i længst tid. Dette mønster er som regel det, der skaber den mest jævne fordeling af opkald mellem agenterne.
- Fast start/Seriel – Opkaldet følger en predefineret rækkefølge for alle opkald. Dette mønster anvendes ofte, hvis virksomheden har en opdeling på primære og sekundære agenter til at besvare opkald.
- Tilfældig rækkefølge/Round robin – Opkaldet leveres til en agent af gangen, men i modsætning til ovenstående i en tilfældig rækkefølge. Dette mønster skaber en jævn fordeling af opkald, dog uden at være baseret på en specifik udregningsmetodik.
- Alle på én gang/Parallel – Opkaldet går til alle indmeldte agenter samtidig. Dette mønster anvendes ofte for at nedbringe kundens svartid, dog med forstyrrelser af mere end en agent pr. opkald.

2. Mobilitet

CC Lite faciliterer muligheden for at agenter af grupper ikke skal være bundet af deres Skype for Business klient på PC'en. Derimod sikrer CC Lite løsningen, at gruppeopkald også ringer til agentens mobilnummer. Dette dog under forudsætning, at Samtidig-ringning også er sat i agentens Skype for Business.

3. Wrap up time/efterbehandlingstid

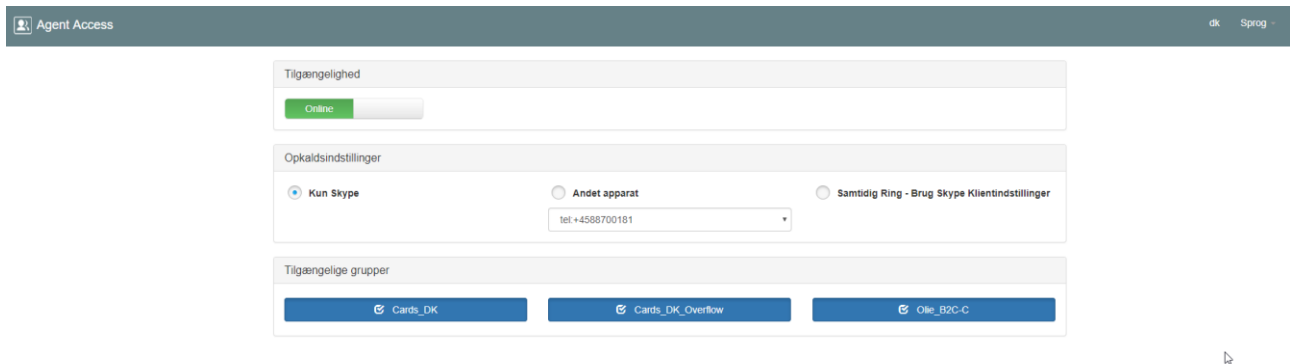
Wrap up er et begreb kendt fra Contact Center branchen, som dækker over, at agenten får lidt behandlingstid efter hvert besvaret opkald, således at opkaldet færdigbehandles i jeres sagsstyringssystem, inden næste kunde er i røret. Denne tid sættes pr. agent gruppe.

4. Rettigheder

I kan bestemme hvorvidt medlemmet/agenten har rettigheder til bl.a. at til-/framelde sig grupper selv, eller om dette kun skal styres af en arbejdsleder/supervisor hos jer. Rettighederne styrer:

- Til-/framelding af grupper
- Styling af specifikke grupper
- Til-/frakobling af mobilitet/Samtidig-ringning på agenten

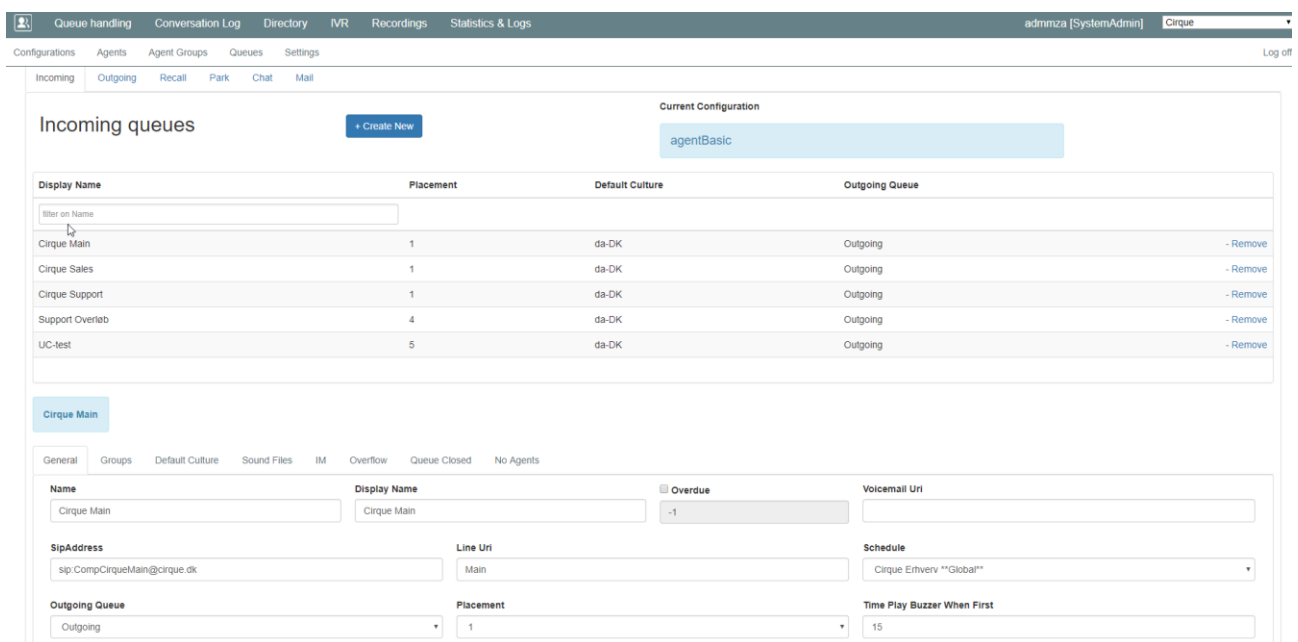
Administrationen af dette foregår via en hjemmeside, se herunder:



WebManagement – Administration af løsningen

CC Lite WebManagement håndterer forhold omkring drift, administration, supervision osv. af løsningen. I WebManagement gør det muligt for administratorer, superbrugere, supervisorer m.fl. at ændre åbningstider, helligdage, midlertidige lukketidsrum, kø-opsætning, IVR, talebeskeder, medlemskab af agent grupper, m.m.

WebManagement er som ordet hentyder et webbaseret system, hvorfor det kan tilgås fra hvor som helst.



Display Name	Placement	Default Culture	Outgoing Queue
Cirque Main	1	da-DK	Outgoing
Cirque Sales	1	da-DK	Outgoing
Cirque Support	1	da-DK	Outgoing
Support Overløb	4	da-DK	Outgoing
UC-test	5	da-DK	Outgoing

Statistik

CC Lite løsningen indeholder også en basal statistik, som tilsvarende WebManagement er webbaseret, hvorfor det kan tilgås, hvor I ønsker det. Statistikken optræder både som en kø-statistik og en agent-statistik.

1. Kø-statistik

Kø-statistikken giver overblik over de forskellige køers præstationsniveau udfra følgende parametre:

- Antal af opkald

- Opkaldstid, både kø- og samtaletid
- Antal af mistede opkald
- Gennemsnitlig kø-tid på mistede opkald
- Antal af besvarede opkald
- Gennemsnitlig svar-tid af besvarede opkald
- Gennemsnitlig kø-tid på alle opkald
- Antallet af opkald der går i overflow
- Gennemsnitlig kø-tid i primære kø for opkald der går i overflow

Period	Number of All Calls	Average Time of All Calls	Number of Abandoned Calls	Average Time of Abandoned Calls	Number of Incoming Answered Calls	Average Time of Incoming Answering Calls	Average Time of Queued Calls	Number of Overflowed Calls	Average Time of Overflowed Calls
19-09-2016 00:00:00	6	00:05:24	5	00:06:24	1	00:00:24	00:00:25	1	00:00:45
21-09-2016 00:00:00	2	00:00:29	2	00:00:29	0			1	00:00:45
22-09-2016 00:00:00	1	00:00:08	0		1	00:00:07	00:00:07	0	
23-09-2016 00:00:00	6	00:00:19	3	00:00:30	3	00:00:06	00:00:06	3	00:00:30

2. Agent-statistik

Agent-statistikken giver overblik over agenternes præstationsniveau ud fra følgende parametre:

- Antal af opkald besvaret af agenten
- Gennemsnitlig svar-tid
- Antal af opkald tilbudt til agenten
- Gennemsnitlig kø-tid af tilbudte opkald

Period	Number of Agent Answered Calls	Average Time of Agent Answering Calls	Number of Agent Offered Calls	Average Time of Agent Offering Calls
19-09-2016 11:00:00	1	00:00:06	1	00:00:06
19-09-2016 15:00:00	0		2	00:00:15
22-09-2016 09:00:00	1	00:00:05	1	00:00:05
23-09-2016 13:00:00	0		4	00:00:06