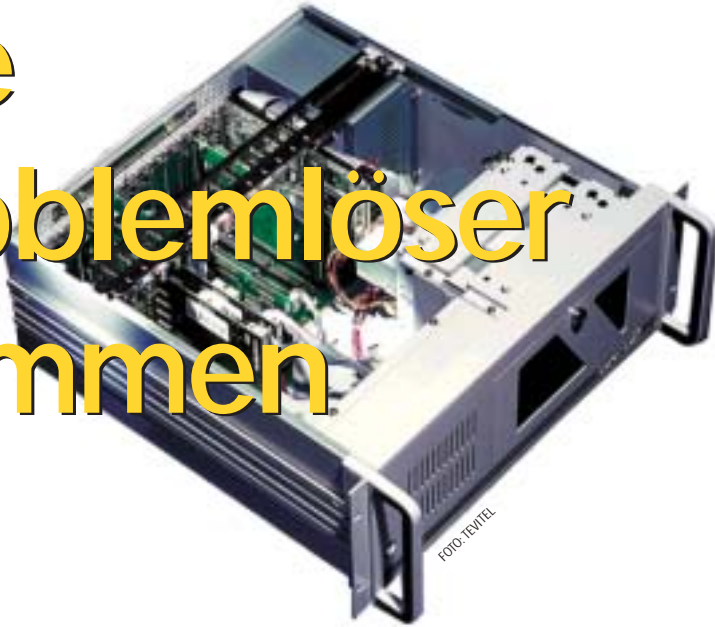


Die Problemlöser kommen



Neue, multi-talentierte TK-Technik soll den Aufbau von Call Centern erleichtern. *TeleTalk* schaut sich solche Komplettlösungen an, überprüft deren Praxis-Tauglichkeit und berichtet die Ergebnisse in der neuen Serie „Die Problemlöser“.

Unternehmen, die sich um ihre Kunden bemühen, werden nicht ohne den Einsatz eines Call Centers auskommen. Sei es als kleine Lösung mit einer Hand voll Mitarbeiter oder als eigenständige Abteilung

CALL CENTER-FEATURES	
Die I.pbx von Tevitel erfüllt folgende Grundanforderungen eines Call Center-Systems	
ACD	
• Gruppenbildung	ja
• Skill Based Routing	nein
• Wartefelder	ja
• Multichannel (Fax, E-Mail)	nein
Unified Messaging	
• Voicemail	ja
• E-Mail	ja
• Fax	ja
IVR	
Logging/Monitoring	ja
Reporting	ja
CTI	ja
IP-Telefonie	ja
Personaleinsatzplanung	nein

mit einigen hundert. Aktuell werden zwei Lösungen favorisiert, um das Ziel der optimalen Kundenbetreuung zu erreichen: Entweder das Unternehmen setzt auf einen Dienstleister – oder es richtet selbst ein Call Center ein.

In kleinen und mittelständischen Unternehmen ist der Trend abzulesen, Abteilungs-Call Center einzurichten und so das Know-how des eigenen Personals zu nutzen.

Verflochte Konvergenz

In der Regel ist eine zeit- und kostenintensive Integration von TK- und IT-Systemen und der darunter liegenden Infrastrukturen notwendig. Sprich ein Consulter, das betreuende Systemhaus oder die eigenen TK- und IT-Techniker müssen Computer und Telefon sinnvoll verknüpfen, also die zur Verfügung stehenden Schnittstellen beider Systeme nutzen, um die neue Anwendung des Abteilungs-Call Centers programmieren zu können. Doch leider bieten weder Computer- noch TK-Systeme durchgängige Schnittstellen, zu verschieden ist die Anzahl von Produkten und Anbietern von Software-Applikationen oder TK-Equipment. Bis heute müssen daher TK- und IT-Welt über einen CTI-Server (Computer-Telefon-Integration) aufwändig verbunden werden, die Leistungsfähigkeit neuer Applikation hängt dann häufig von der Qualität der Schnittstellen ab, die jedes System bereitstellt.

Integrierte Plattformen sollen hier neue Wege aufzeigen. Hersteller wie Siemens, Avaya, Alcatel oder Cisco bieten Systeme, die als umfassende Kommunikationslösung sowohl den Sprach- als auch den Datenverkehr im Unternehmen handhaben. *TeleTalk*

schraubt die Messlatte für solche Angebote noch ein wenig höher und fragt Hersteller nach Komplettlösungen, die nicht nur die gesamte Kommunikation im Unternehmen abwickeln, sondern sich auch für Call Center-Zwecke einsetzen lassen – ohne aufwändige Integrationsleistung.

Gute Bekannte

Der erste Kandidat, der sich für diese Serie zur Verfügung stellt, heißt I.pbx von Tevitel. Ein neuer, alter Bekannter, denn hinter der I.pbx steckt die weiter entwickelte gleichnamige TK-Anlage von Teles, die nun von Tevitel vertrieben wird. Und sie bringt vom Start weg gute Voraussetzungen mit – war doch schon die Ur- I.pbx eine der ersten in Deutschland erhältlichen ISDN-TK-Anlagen, die auf dem Microsoft Betriebssystem Windows NT aufgebaut war und als solche eine der ersten konvergenten Plattformen überhaupt. Die Konzeption der Plattform hat sich auch heute unter der Tevitel-Ägide nicht geändert: Die neue I.pbx in der Version 5.8 wird in einem professionellen Industrie-PC-Chassis geliefert, normierte Steckkarten erlauben die Erweiterung nach Wunsch, das Betriebssystem ist nach wie vor Windows NT.

In Sachen Telefonie wird die Anlage sicherlich alle Wünsche erfüllen, die kleine und mittelständische Betriebe an sie stellen. Die I.pbx lässt sich auf bis zu 400 Nebentelefonen ausbauen, bietet maximal zehn Primärmultiplex-Anschlüsse und kann durch zwölf freie Modulsteckplätze nach den Wünschen des Anwenders variabel konfiguriert werden. Das gilt auch für die Auswahl der Endgeräte, denn hier kann frei zwischen analogen, digitalen oder Voice over IP-Endgeräten gewählt werden. Die freie Auswahl an Steckkarten sorgt dafür, dass beispielsweise auch ISDN- und VoIP-Telefone parallel betrieben werden können. Selbstverständlich kann die I.pbx auch Modems, Fax-Geräte oder ISDN-Karten in den Kommunikationsfluss einbeziehen. Als Systemendgeräte führt der Berliner Hersteller derzeit drei Telefone: Das Tevitel 82, 84 und 200ip. Bei den ersten beiden handelt es sich um digitale Telefone, das 200ip ist ein Ethernet-Telefon. Auch die Systemtelefone CS300 und CS 310 sowie S47 und SD48 von Elmeg beziehungsweise Detewe lassen sich mit der i.pbx betreiben, die Steuerung der Anlage erfolgt bei jedem Endgerät über Tastenkombinationen. Für den Call Center-Einsatz lassen sich das Tevitel 82 und das Elmeg CS320 noch mit zusätzlichen Tastenblöcken aufrüsten.

Viele Features an Bord

Sind erst einmal alle Geräte angestöpselt, verwöhnt die TK-Anlage außer mit gewohntem ISDN-Komfort an allen Arbeitsplätzen auch mit Features, die bei manchem Hersteller nur gegen Aufpreis zu haben sind: Anrufbeantworter (Mailbox), Unified Messaging (UM), Interactive Voice Response (IVR) und



Die aktuellen digitalen Systemtelefone 82, 84 und 200ip von Tevitel sind in Kooperation mit Tiptel entstanden. Mit dem 200ip bietet Tevitel ein Ethernet-Telefon für VoIP-Zwecke.

Automatic Call Distribution (ACD) lauten hier die wichtigsten Stichwörter, die die I.pbx aus dem Feld der Nebenstellenanlagen herausstechen lassen und ihr das Prädikat Kommunikationsserver verleihen. Während integrierte Mailbox-Funktionen zwar heute zum guten Ton bei TK-Anlagen-Herstellern gehören, öffnet Tevitel seinen Kunden mit den Kürzeln UM, IVR und ACD die Möglichkeit, möglichst viele Kommunikationsprozesse auf nur einer Plattform abwickeln zu können.

Die integrierte IVR ersetzt so die Telefonzentrale im Unternehmen. Per DTMF-Steuerung seines Telefons kann der Anrufer in einen Dialog einbezogen werden, der ihn

FAZIT

Das Berliner Kommunikationstalent I.pbx bietet in seiner Grundkonfiguration eine Ausstattung, die bei anderen Herstellern noch teuer zugekauft werden muss. So kann die I.pbx – pauschal betrachtet – alle wichtigen Kommunikationsbedürfnisse in kleinen und mittelständischen Unternehmen voll abdecken. Und mehr noch: Mit ihren IVR- und ACD-Fähigkeiten unterstützt die I.pbx den Trend, Abteilungs-Call Center einzurichten. Hier sollten Interessenten ihre Erwartungen an die Lösung nicht zu hoch schrauben, denn Features wie Skill Based Routing oder integrierte E-Mail-Verarbeitung, die in professionellen Call Center-Lösungen zum Standard gehören, wären für die Tevitel-Klientel schlichtweg overressed.

mit der gewünschten Abteilung oder einem bestimmten Gesprächspartner verbindet: „Wenn Sie den Vertrieb sprechen möchten, drücken Sie bitte die 5...“, et cetera. Auch Unified Messaging-Systeme werden von dem Berliner System unterstützt. An Bord führt es eine Unified Messaging-Applikation, die es erlaubt, in den Anrufbeantworter aufgesprochene Texte automatisch als E-Mail zu



FOTOS: TIPTEL

senden. Die Sprachaufnahme wird dabei in eine Datei umgewandelt und auf Wunsch sofort an den Adressaten verschickt.

Im Call Center-Revier

Spätestens mit dem Kürzel ACD verlässt Tevitel aber das Betätigungsfeld üblicher Vermittlungssysteme und wendet sich gezielt an Unternehmen, die ein Call Center betreiben möchten. Eine Automatic Call Distribution findet sich sonst nur in professionellen Call Centern und zeichnet sich dadurch aus, hohe Anrufaufkommen nach verschiedenen Kriterien zu selektieren und sie gezielt auf Mitarbeiter- oder Mitarbeitergruppen verteilen zu können. So werden beispielsweise Anrufer, die sich unter einer Hotline melden oder von der IVR durch Abfrage vorgequalifiziert wurden, an geeignete Mitarbeiter der Reklamationsabteilung vermittelt. Die Verteilung der Anrufe an Mitarbeiter erfolgt in professionellen Systemen anhand von Rufnummern-Zuweisungen und so genannter Skills (Fähigkeiten). In Skills wird beispielsweise festgelegt, welcher Agent die besten Englisch-Kenntnisse hat.

Für die automatische Anrufverteilung hält die i.pbx mehrere Varianten bereit, jedoch keine Skills im eigentlichen Sinn. Die programmierbare Zuweisung von Rufnummern auf verschiedene Mitarbeitergruppen sorgt zunächst dafür, dass der Anruferstrom kanalisiert wird. Danach werden Anrufe nach bestimmten Verteilmechanismen auf die Agents einer Gruppe verteilt: linear, zyklisch

oder nach dem Broadcast-Prinzip. Im linearen Verfahren wird eine Abfolge unter den Agents festgelegt,

nach der einer immer zuerst die Anrufe erhält, im Besetztfall klingelt dann das Telefon von Agent Nummer zwei, und so fort. Wurde zyklisch als Grundeinstellung gewählt, verteilt die I.pbx die Anrufe nacheinander in einem festgelegten Schema gleichmäßig auf die Agents einer Gruppe. Und im Broadcast-Modus schließlich klingelt bei allen gleichzeitig das Telefon. Die Zuordnung der Agents zu bestimmten Gruppen wird fest oder dynamisch vorgenommen. Im ersten Fall steht ein bestimmter Mitarbeiter einer bestimmten Gruppe zur Verfügung, bei der dynamischen Variante können sich Mitarbeiter selbst ein- und ausloggen, die nur zeitweise zur Verfügung stehen. Nicht unwichtig für Remote-Agents: Auch externe Mitarbeiter können sich in eine I.pbx einloggen.

Variabel warten

Für den Fall, dass alle Agents einer Gruppe telefonieren oder mit der Nacharbeit beschäftigt sind, lässt sich eine Warteschlange einrichten. Hier kann der Administrator programmieren, ob Calls für einen Teilnehmer oder eine Gruppe warten sollen, eine Anrufweitschaltung nach Wartezeit erfolgt, oder etwa gezielt an eine Mailbox oder Ansage weitergeleitet wird. Diverse weitere Features wie das externe Einloggen von Agents oder das Mitschneiden von Gesprächen machen die I.pbx zu einer effizienten Basis für kleine bis mittelgroße Call Center.

Und auch die Integration von Computer und Telefon wurde nicht vergessen, denn in jeder Tevitel-Anlage steckt auch ein CTI-Server, der Datenbankabfragen durch Microsofts TAPI-Schnittstelle erlaubt. Zum Lieferumfang gehört ebenfalls die Applikation I.pbx-Phone Assistant, die auf dem Bildschirm des Agents eine Telefon-Tastatur nachbildet und so das Wählen von Rufnummer per Mausklick erlaubt. Für professionelle Call Center-Anwendungen ist sie allerdings nicht gedacht, hier empfiehlt Tevitel TAPI-Applikationen von den Partner-Unternehmen Grutzeck, Time Frame, Incas und Power-Connection.

► KAI-WERNER FAJGA