



## **Aastra SmartCenter** Die multimediale Contact Center Suite

# Aastra SmartCenter

## Neue Flexibilität in der Kommunikation

**Automatic Contact Distribution-Systeme, kurz ACDs, steuern große Anrufaufkommen im Call Center, Customer Care oder User Help Desk. Oft unflexibel und aufwändig zu administrieren, stoßen Nutzer schnell an ihre Grenzen. Für kleine und mittelständische Unternehmen mit nur wenigen Sachbearbeiterplätzen sind sie bislang nicht lukrativ. Dabei lassen sich gerade hier deutliche Effizienzpotenziale nutzen, wenn Anrufe nicht nach Zufallsprinzip und langen Warteschleifen angenommen werden, sondern schnell und gezielt vom richtigen Ansprechpartner. Eine verbesserte Erreichbarkeit des Unternehmens steigert die Kundenzufriedenheit. Zugleich sorgen moderne Managementfunktionen für mehr Transparenz in den Prozessen. Jetzt verbindet eine neue Contact Center-Lösung die Performance der etablierten Systeme mit einer bislang nicht gekannten Flexibilität. Offen für unterschiedliche Anforderungen, multimedial und ungewohnt einfach zu administrieren bzw. zu modifizieren, überzeugt das zeitgemäße High End ACD durch eine Vielzahl innovativer Leistungsmerkmale.**

**Der Name des Systems: Aastra SmartCenter – die neue Leistungsklasse im Contact Center.**

### **Aastra SmartCenter, die Contact Center Plattform:**

Das Aastra SmartCenter ist „State of the Art“ in puncto Leistungsfähigkeit, Anwenderkomfort und Flexibilität. Das leistungsstarke Aastra System steuert den gesamten Kommunikationsfluss im Contact Center. Durch die modulare Struktur sind jetzt auch komplexe, standortübergreifende Lösungen realisierbar, die heterogene TK-Infrastrukturen und unterschiedliche Standorte integrieren (Multi-PBX bzw. Multi Site Solution): ein nennenswertes Effizienzkriterium. Zugleich bietet das Aastra SmartCenter volle Planungsfreiheit für jede zukünftige ITK-Strategie.

### **Das zeitgemäße Contact Center ist multimedial**

Telefon, Fax, E-Mail, Web oder Sprachbox – das Aastra SmartCenter ist das ACD-System, das alle Medien nahtlos integriert. Das sorgt für einen durchgängigen Medienfluss und eine einheitliche Visualisierung – ein Vorteil, der sich nicht nur durch eine bessere Übersichtlichkeit bemerkbar macht. Auch die Reaktionszeiten bei Veränderungen im Contact Center lassen sich deutlich verkürzen. Alle eingehenden Nachrichten werden unabhängig von den Kanälen schnell und flexibel an die verfügbaren Agenten verteilt.

Das Aastra SmartCenter unterstützt dabei alle bekannten Routingstrategien, darunter skill-based Routing, Routing nach DDI und CLIP, Last Agent Routing u. v. m. Das Routing kann mit dem Aastra SmartCenter beliebig verschachtelt werden und unterliegt keiner Einschränkung. Ebenso ist die Anzahl der aktiven Ansagen, Skills, Gruppen oder Prioritäten frei definierbar.

### **Online on the fly: die neue Administrierbarkeit**

Einfach, graphisch und funktional: die neue Administrierbarkeit im System. Durch das Graphical User Interface (GUI) des Aastra SmartCenters entfällt das aufwändige Erlernen einer Skript-Sprache. Die Zuordnung der Skill-Gruppen und Contact Center-Projekte, die Erstellung der Fähigkeitsprofile, die Erweiterung durch Ansagensteuerung, Datenbankabfragen, Text to Speech (TTS) oder Spracherkennung, die Änderungen im Call Flow erfolgen mit dem Aastra SmartCenter „on the fly“. Der Contact

Center-Betrieb lässt sich jetzt einfach selbst administrieren und modifizieren – und dies extrem schnell ohne aufwändig ausgebildetes Zusatzpersonal.

Alle Administrationsoberflächen des Aastra SmartCenter sind zudem als Web-Frontends verfügbar. Die webbasierte Online Administration reduziert den Installationsaufwand und bildet die Grundlage für Remote-Betrieb und On Demand-Dienste.

### **Mehr Überblick: das Online Monitoring**

Flexible Anzeigen statt Wallboards: Das Aastra SmartCenter ergänzt die traditionelle Visualisierung in Call Centern durch beliebig konfigurierbare Web-Anzeigen. Was früher aufwändig umprogrammiert werden musste, wird jetzt einfach durch den Supervisor im Menü geändert. Der Wechsel von statistischen Online Übersichten zu aktuellen Informationen wie Mitarbeitern, Verfügbarkeitsstatus oder Skill-Verteilung erfolgt über wenige Mausklicks.

### **Offen für CRM und flexibles Reporting: Standards in Datenbanken und an Schnittstellen**

Der Verzicht auf teure proprietäre Komponenten ist Bestandteil der Aastra Philosophie. Die gesamten Stammdaten und definierten Konfigurationen aus aktiven Ansagen, Skills, Gruppen oder Prioritäten werden in einer zentralen offenen MySQL-Datenbank gespeichert. Daneben unterstützt das Aastra SmartCenter grundsätzlich alle ODBC-fähigen Datenbanksysteme. Über die offen gelegte CTI Schnittstelle lassen sich 3rd-Party CRM-Systeme (Customer Relationship Management) einfach integrieren. So stehen den Agenten mit dem Aastra SmartCenter alle relevanten Kundendaten in vertrauter Arbeitsumgebung zur Verfügung. Ein weiterer Pluspunkt: Über die offenen Schnittstellen lassen sich beliebige Online- und Offline-Reports aus dem Datenbestand einfach und kostengünstig erstellen.

### **Agentenarbeitsplätze mit voller Telefoniefunktion: der CTI-Client**

CTI – Computer Telephony Integration – bedeutet heute mehr als die Anzeige von eingehenden Rufnummern. CTI-Systeme vermitteln alle Informationen, die im Sprachportal (IVR – Interactive Voice Response) erkannt wurden: Kundennummern, Artikelcodes, Bestellmengen etc. Der browserbasierte CTI-Client des Aastra SmartCenters bietet Agenten eine ergonomische und leistungsfähige Arbeitsumgebung, in jedem gewünschten CRM verfügbar und ausgestattet mit voller Büro-Telefoniefunktion von gehender Verbindung bis Konferenzschaltung. Das Wartefeld wird in Echtzeit abgebildet und informiert alle Mitarbeiter im Contact Center über die Anzahl der anstehenden Anrufe im Wartefeld, im Sprachportal oder über unverteilte Voice-Mails, Telefaxe und E-Mails.

### **„Ready to use“ oder individuell angepasst**

Das Aastra SmartCenter ist die vollständige Contact Center Suite für kleine und große Call Center, für Customer Care, User Help Desk oder Call Center on Demand. Immer maßgeschneidert auf die Geschäftsprozesse, denn was das Standardsystem nicht bereithält, realisiert Aastra als individuell zugeschnittene Lösung. Dafür setzen wir uns intensiv mit den Anforderungen auseinander, analysieren und identifizieren Einsatzpotenziale als Grundlage für die optimale Applikationserstellung.

### **Das Ausbaukonzept**

Nur durch die Kapazitäten des Telefonsystems begrenzt: Das Aastra SmartCenter lässt sich nach oben offen bedarfsgerecht ausbauen – für beliebig viele Agenten, Administratoren, Supervisor und Mandanten, mit beliebig vielen CTI-Clients, Kopfnummern, Verzweigungen im Script etc. Ein wichtiger Entscheidungsgrund für das Aastra SmartCenter liegt in der Wirtschaftlichkeit des Systems. Es rechnet sich auch für kleinere und mittelständische Unternehmen. Das Plus an Effizienz und Produktivität sichert bereits ab wenigen Arbeitsplätzen (< 10) einen schnellen Return on Investment und steigert gleichzeitig die Zufriedenheit von Mitarbeiter und Kunden.

### **Aastra VoicePortal: das führende Sprachportal**

Vollständig in das Aastra SmartCenter integriert, löst das Aastra VoicePortal, die natürlichsprachige multi-mediale IVR-Plattform (Interactive Voice Response), alle Sprachdialogaufgaben im Contact Center. Von der Anruferqualifizierung bis Automatisierung standardisierter Geschäftsvorfälle, vom automatischem Passwort-Reset via Stimmerkennung oder der Abfrage der Anruferwünsche bis hin zur Zugangskontrolle und Zeitsteuerung reicht das Leistungsspektrum des Aastra VoicePortals. Ebenso sind die PIN-Legitimierung im Telebanking und Bestellannahme im Versandhandel möglich.

Dabei ist das mehrfach ausgezeichnete Sprachportal für reine Ansagen und Signalisierungen ohne Spracherkennung genau so geeignet wie für DTMF oder anspruchsvolle NLU-Spracherkennung (Natural Language Understanding) mit überdurchschnittlich hohen Erkennungsraten.

### **Aastra SmartDialer: Effizienz im Outbound-Call-Center**

Dialer vereinfachen Outbound-Kampagnen: Sie verbinden direkt mit dem Gesprächspartner und entlasten die Agenten von x-fachen Anwahlversuchen. Die Suche nach Telefonnummern bei manuell ausgeführten Outbound-Kampagnen, das Wählen, Warten, die nochmalige Anwahl besetzter Anschlüsse sind zeitraubende Tätigkeiten, die komplett entfallen. So entsteht Raum für die optimale Nutzung der Arbeitszeit für Kundengespräche. Einfach administrierbar und zu einem überzeugenden Preis-Leistungs-Verhältnis, ist der Aastra SmartDialer die optimale Lösung – gerade für mittelständische Contact-Center.

### **Noch mehr Effizienz im Workflow: der Service Level Optimizer**

Optimierter Workflow statt Call Center-Ausbau: die automatische Rückruffunktion mit Sprachsteuerung bei überlastetem Call Center ist die wirtschaftliche Lösung. Das System ist frei konfigurierbar nach maximaler Wartezeit, Minimalzahl freier Agenten oder nach arbeitsgruppenspezifischen Einschränkungen. Die Nachrichten werden wie die normalen Inbound Calls automatisch an frei werdende Agenten verteilt – mit allen Funktionalitäten wie Telefonnummeranzeige des Anrufers, Verbindungsaufbau auf einfachen Knopfdruck u. v. m.

### **Auf Redundanz ausgelegt: die Systemsicherheit**

Das Zusammenspiel von Aastra SmartCenter und Aastra VoicePortal ergibt ein System mit extrem hoher Redundanz. Falls ACD-Datenbanken ausfallen sollten, Netzwerkprobleme oder ähnliche Störungen auftreten, können verteilte Aastra Voice Portal Server automatisch und sofort das Notrouting übernehmen. Mit Standard-Hard- und Software wird so kostengünstig eine überlebensfähige und selbstheilende Struktur des Contact Centers aufgebaut.

### **Flexibilität statt Abhängigkeit: Standards statt proprietäre Hardware**

Aastra Systeme basieren auf Standard-Systemen und -Komponenten wie PC-Server mit Microsoft Betriebssystemen, Standard-Datenbanken (MySQL etc.), Standard-ISDN-Karten oder VoIP(SIP). Damit sind sie vollständig unabhängig von proprietären Betriebssystemen und Hardware-Komponenten. Einzelne Komponenten lassen sich jederzeit schnell und kostengünstig austauschen.

## Die Vorteile im Überblick:

- » **Offen für alle bekannten Routingstrategien** - unabhängig vom Event (Anruf, Fax, E-Mail, Voice-Mail, externe Aktionen etc.)
- » **Aastra VoicePortal** - die perfekte Verbindung von Contact Center Suite und High End IVR in einem System
- » **Aastra SmartDialer** – die effiziente Ergänzung für das Management von Outbound-Kampagnen
- » **Redundant design** automatische Wiederanmeldung der Agenten, der Status wird beibehalten
- » **Standardbasiert** - keine proprietären Komponenten
- » **Integrierte Help Desk** - und Service Center-Funktionen - vielfach bewährt
- » **Made in Germany** - als Standardlösung oder individuell für Sie entwickelt

## Aastra SmartCenter Leistungsspitzen

### Schnittstellen zu TK-Anlagen

- » OIP, TAPI, CSTA
- » ISDN (S0 - n\*S2M)
- » SIP

### Architektur-Alternativen

- » Single Site Solution
- » Multi Site Solution
- » Zentrales Management
- » One Kernel – Multi PBX-Solution

**Routing** von Anrufen, Fax, Voice- und E-Mail nach gleichen Mechanismen,

- » Verschiedene **Routingmechanismen**
- » (nach Zeit, skill-based, Priorität, CLID...) verfügbar
- » Standardmäßig Last Agent Routing über einstellbares Zeitfenster

Offene **Datenbank** (MySQL)

- » Auswertungen über Report Designer
- » Auswertungen auch mit anderen Tools, z. B. Crystal Reports möglich

Webbasierende Administration

- » Unterstützung von On Demand-Diensten
- » Mandantenfähig

Schnelle **Konfiguration von Call Flows**, jederzeit über Dialog Designer mit grafischen Skripten erweiterbar

- » Ansagensteuerung
- » Abfragen Datenbanken
- » Verzweigungen
- » Text to Speech
- » Spracherkennung
- » Events

**Supervisor** mit Echtzeitmonitor

**Echzeitmonitor** über Browser Interface

### Agenten-Interface

- » CTI-Client zur kompletten Integration in CRM verfügbar
- » (COM, Active X), offen gelegte Schnittstelle
- » Kommunikation mittels TCP/IP – ohne
- » Domäneneinschränkungen
- » Büro-Telefoniefunktionen verfügbar (Konferenz, Rückfrage, Verbinden ...)
- » Direktes Senden von Nachrichten vom Supervisor zum Agent
- » Frei definierbares Anruf-Script zur einfachen Übergabe
- » von Anrufrufen in Applikationen
- » Basisclient für E-Mail, Fax und Voice-Mail enthalten

### Integriertes Servicecenter (Help Desk-Funktionen)

- » Übersicht (ACD Explorer)
- » Alle Mitglieder im Team
- » Warteschlangen
- » Offene Vorgänge
- » Notizfunktion mit Screenshottransfer
- » Journal
- » Rückruf
- » Kontakttyp (Voice, Fax, SMS, E-Mail ...)
- » Gezieltes Pickup von Anrufen, Fax, Voice- und E-Mail aus der Warteschlange

### Beliebige Skalierbarkeit

- » Agenten, CTI Clients, Administratoren, Supervisor, Mandanten,
- » Kopfnummern, Ansagen, Verzweigungen im Script
- » Erweiterbar um **Sprachportaldienste** durch Aastra VoicePortal

### Standard-Plattform

- » Intel basierende PC-Hardware
- » Microsoft Betriebssysteme ab Windows 2000

zertifiziertes Qualitätssystem

SQS

ISO 9001:2000  
Reg. Nr. CH-20191-02



Aastra DeTeWe GmbH  
Zeughofstrasse 1  
D-10997 Berlin  
www.aastra-detewe.de  
info@aastra-detewe.de

Aastra Telecom Schweiz AG  
Ziegelmattestrasse 1  
CH-4503 Solothurn  
T +41 32 655 33 33  
F +41 32 655 33 55  
www.aastra.ch

Weitere Gesellschaften  
und Niederlassungen in:  
Belgien, Dänemark, England,  
Frankreich, Holland, Italien,  
Norwegen, Österreich, Portugal,  
Schweden und Spanien.

**AASTRA**