

Matchmaker statt Lückenfüller

Entwicklerteam ilogixx launcht Version 9.3 seiner Contact-Center-Lösung *myContactCenter*

Im Omnichannel suchen Kunden mit einem Anliegen Antworten. Unverzüglich. Kramt das Gegenüber am anderen Ende nach dem richtigen Chart, wechselt umständlich zwischen Anwendungen oder fahndet nach Kollegen, springen sie ab. Für verzugsfreien Customer Service bündelt der Unified Agent von *myContactCenter (myCC)* verschiedene Applikationen an einem Cockpit und dockt flexibel an CRM- und ERP-Systeme an. Per Fon, Mail, Chat oder Fax Anfragende reiht die Lösung automatisch ein und ordnet sie nach Wissenstand, Sprache und Zeit dem qualitativ bestpassenden Konversationspartner zu. Mit dem grafisch variablen Berichtswesen erfassen Teamleiter abgelaufene Prozesse auf einen Blick und richten ihre Planung danach aus; über den aktuellen Stand informieren Echtzeit-Wallboards. Version 9.3 liegt als Kauf- und Mietlösung vor.

Who's best statt who's next

Know-how, Sprache oder Zustellstrategien wie „Gesamtbearbeitungen“ oder „Längste Spanne ohne Konversationsbearbeitung“ leiten den Kunden wissensbasiert zu adäquaten Support-Partnern. Auch das Aufsparen versierter Mitarbeiter für komplizierte Fälle, das Reversed Skill Routing, beherrscht die Lösung. Während ihr kluges Wartefeldmanagement mit Priorisierungen, Nacharbeiten oder Eskalation die Reihenfolge der Hilfesuchenden steuert, weist ihr Algorithmus sie dem qualitativ bestgeeigneten Agenten zu. Stößt ein Agent an Grenzen, setzt er einen Hilferuf ab; flugs springt seine Führungskraft ein, flüstert ihm etwas zu oder unterstützt mit einer klärenden Mail. Als besonderes Instrument zur Kundenbindung dienen virtuelle Wartefenster. Dem Ziehen einer Nummer gleich ruft ein Mensch mit Anliegen an, meldet sein Begehren und geht wieder von dannen, heißt: Er legt auf. Nach einer bestimmten Zeit kehrt er zurück und erhält entweder sofort einen Konversationspartner oder wird zurückgerufen.

Echtzeit-Dashboard für sekundengenauen Einblick

Das Echtzeit-Wallboard präsentiert feingranular die aktuelle Aktivität aller Agierenden. Sind zu viele Menschen in der Schlange, sorgt der Supervisor für zusätzliche Mitarbeiter. Das objektive, sekundengenaue Abbild der Realität lässt Raum für sinnvolle Unterstützung zur rechten Zeit und hält damit Kunden bei der Stange. Software und Supervisor ergänzen sich harmonisch: Quantitative Daten liefert *myCC*, qualitative Interpretation des Datenmaterials übernehmen Teamleader.

Freeze!

Verprellen lange Wartezeiten Kunden? Warum der teure Rückgriff auf Externe? Herrscht täglich um eins Flaute? Verständliche, detaillierte Reportings gehören zu den wichtigsten Hebeln, um Klarheit bei der Personalplanung zu gewinnen. Dabei berücksichtigt das Tool jedes statistikprägende Kriterium, das sich ein User wünscht, und rangiert mit dieser Beweglichkeit unter den variantenreichsten seiner Zunft. Auch die Darstellungsform der Berichte richtet sich nach Nutzervorlieben: tabellarisch, grafisch, als Text, in Maps – und alles speicher- und exportierbar.

Pressekontakt

Borgmeier PR / Claudia Bendrat, Franziska Rösch / Rothenbaumchaussee 5 / 20148 Hamburg
Tel.: 040/413096-0 / Fax: 040/413096-20 / Mail: bendrat@borgmeier.de

Flexible Anbindung des Omnichannel-Systems

Andocken an CRM- oder ERP-Systeme erlaubt flinke Einblicke während des Dialogs und stichhaltige, relevante Aussagen dem Kunden gegenüber. Derzeit arbeitet *myCC* mit SwyxWare- und Netphone-Anlagen, Anfang 2020 erweitert Kompatibilität mit allen herkömmlichen VoIP-Systemen den Handlungsspielraum. Für Sicherheit sorgen Rechteprofile – Admins verwalten das gesamte System und erteilen individuelle Rechte je nach Kenntnisstand, Erfahrung und Können. Flexibel auch der Einsatzbereich: Telearbeiter legen ohne Implementierungsaufwand in ihrem Home Office los.

Über ilogixx

ilogixx mit Sitz in Trier wurde 2001 von Physiker Christian Becker gegründet. Als klassisches Systemhaus gestartet, konzentriert sich das IT-Unternehmen seit 2006 auf die eigenentwickelte Contact-Center-Lösung *myContactCenter (myCC)*. Die Omnichannel-fähige Software ordnet per Telefon, Mail, Chat und Fax Anfragende wissensbasiert nach Know-how, Sprache, Verfügbarkeit und flexibel einstellbaren Kriterien freien Servicekräften zu, auch Rückrufe sowie automatisiert ausgehende Kontaktaufnahmen erledigt sie. Die von zwei bis 2000 Teilnehmern nutzbare Contact-Center-Lösung wird über zertifizierte Reseller als Lizenz oder Mietlösung vertrieben.

Pressekontakt

Borgmeier PR / Claudia Bendrat, Franziska Rösch / Rothenbaumchaussee 5 / 20148 Hamburg
Tel.: 040/413096-0 / Fax: 040/413096-20 / Mail: bendrat@borgmeier.de