


Email management within the contact center

 translation work in progress

Introduction

In the digital world, it is becoming increasingly difficult to efficiently manage workloads while taking into account the importance of the various tasks involved. In the customer care sector, it has long been the case that customer service representatives are confronted with a wide variety of demands, and in order to succeed in prioritizing this diversity of tasks, the industry is relying on automation and intelligent work distribution.

In dieser Veröffentlichung widmen wir uns der intelligenten Verteilung der E-Mails im Kundenservice.

Herausforderung

- Haben Sie wie viele im Customer Care Bereich die Herausforderung, eine Flut von E-Mails managen zu müssen?
- Geht es Ihnen auch so, dass Sie wichtige Mails priorisieren wollen und dies oft manuell vornehmen müssen?
- Möchten Sie, dass das Cherry-Picking der Mitarbeiter endlich ein Ende hat?
- Möchten Sie dafür sorgen, dass Mails nicht manuell, sondern automatisch beim richtigen Bearbeiter landen?
- Möchten Sie die Zeit, die Sie dafür aufwenden, gerne anderweitig nutzen können?

Technische Voraussetzung und Konfiguration

Das jtel Portal unterstützt sowohl das Binding Protokoll IMAP als auch MS Exchange.

Mitarbeiter sowie das jtel-System benötigen Zugriff auf das Mail-Postfach.

Im kundenseitigen E-Mail Postfach werden mehrere jtel Ordner pro Eingangspostfach automatisch angelegt:

- JTEL_Error - zeigt die fehlerhaften nicht verarbeiteten Email an
- JTEL_InProgress - zeigt die E-Mails an welche derzeit "in Bearbeitung" sind, also noch nicht an den Agenten verteilt oder die Antwort noch nicht zugestellt wurde.
- JTEL_Origin - zeigt die Ausgangs E-Mail an, auch Original E-Mail genannt
- JTEL_Processed - zeigt die E-Mails welche bearbeitet wurden
- JTELSpam - zeigt die als nicht legitim betrachteten E-Mails an

Eingangspostfächer

Menüpunkt: ACD Eingangspostfächer

Möglicherweise haben Sie verschiedene Eingangspostfächer, die Sie managen müssen, daher haben Sie im jtel-Portal die Möglichkeit, mehrere E-Mail Eingangspostfächer zu definieren.

In unserem Beispiel gibt es ein Eingangspostfach für den Support und ein Eingangspostfach für "alle anderen Mitarbeiter", das natürlich auch von den zuständigen Supportmitarbeitern bzw. von allen anderen Mitarbeiter außer den Support-Mitarbeitern bearbeitet werden soll.

Das jtel-System greift auf den E-Mailserver zu und generiert die Medienereignisse, die anhand der Einstellung an freie oder geeignete Agenten zugewiesen werden.

Routing oder Qualifikation der E-Mails

Es gibt zwei verschiedene Varianten, um die Eingangspostfächer zu verteilen oder zu qualifizieren:

- Direktes Routing
- Keyword Routing

Direktes Routing

Anhand des Eingangspostfaches wird eingestellt, welche Abteilung bzw. Gruppe von Mitarbeitern dieses Postfach bearbeiten soll. Die Einstellung in der Gruppe ist maßgebend für die Verteilung.

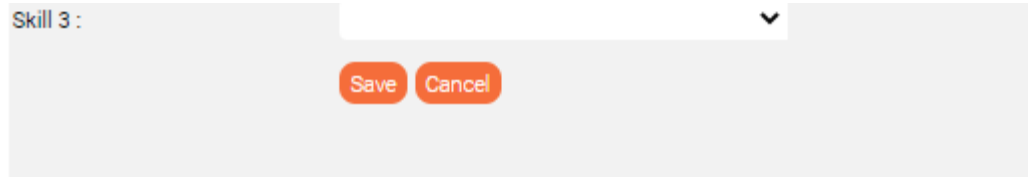
Im Beispielfall unten haben wir das Support-Postfach als Eingangspostfach erstellt und die Gruppe Support zur Bearbeitung eingetragen.

Dier Priorität der Bearbeitung haben wir auf 90 eingestuft, da Supportfälle oftmals betriebsverhindernd sein können und daher mit einer hohen Priorität einhergehen müssen.



New Inbox

ID :	0
Name :	Support@jtel.de
Email Address :	support@jtel.de
External Email Address :	support@jtel.de
Binding Protocol :	<input checked="" type="radio"/> IMAP / IMAPS <input type="radio"/> Exchange EWS
Server Name :	imap.1und1.de
IMAP Port :	993
User Name :	supportadmin
Password : ✓ Strong
Confirm Password :
IMAP SSL :	<input checked="" type="checkbox"/>
SMTP Host :	imap.1und1.de
SMTP Port :	587
SMTP SSL :	<input checked="" type="checkbox"/>
SMTP User Name :	supportadmin
SMTP Password : Strong
Confirm Password :
Qualifier System :	<input checked="" type="radio"/> Direct Routing <input type="radio"/> Simple Keyword Router
ACD Group :	Support (102) ▼
Language :	Deutsch (Deutschland) ▼
Priority :	90 ▼
Skill 1 :	▼
Skill 2 :	▼

A screenshot of a web form for configuring a skill. The form has a light gray background. At the top left, the text 'Skill 3 :' is displayed. To its right is a white input field with a small black downward arrow icon. Below the input field, there are two orange buttons with white text: 'Save' and 'Cancel'.

Es können mehrere Eingangsfächer mit direktem Routing angelegt werden. Um diese zu priorisieren, muss das Feld Priorität entsprechend eingestellt werden.

Je höher die Priorität eingestellt ist (0-100), desto schneller wird die Mail an einen freien Mitarbeiter der Gruppe Support verteilt.

Keyword-Routing

Diese Einstellung nutzt man für ein optimiertes Routing, da hier neben Schlagworten etwaige Skills für die Agenten definiert werden können. Nicht jeder Mitarbeiter ist zum Beispiel für Reklamationsbearbeitung geschult.



New Inbox

ID :	<input type="text" value="0"/>	
Name :	<input type="text" value="allother@jtel.de"/>	
Email Address :	<input type="text" value="allother@jtel.de"/>	
External Email Address :	<input type="text" value="allother@jtel.de"/>	
Binding Protocol :	<input checked="" type="radio"/> IMAP / IMAPS <input type="radio"/> Exchange EWS	
Server Name :	<input type="text" value="imap.1und1.de"/>	
IMAP Port :	<input type="text" value="993"/>	
User Name :	<input type="text" value="systemadministrator"/>	
Password :	<input type="password" value="....."/>	✓ Strong
Confirm Password :	<input type="password" value="....."/>	
IMAP SSL :	<input type="checkbox"/>	
SMTP Host :	<input type="text" value="imap.1und1.de"/>	
SMTP Port :	<input type="text" value="587"/>	
SMTP SSL :	<input checked="" type="checkbox"/>	
SMTP User Name :	<input type="text" value="systemadministrator"/>	
SMTP Password :	<input type="password" value="....."/>	Strong
Confirm Password :	<input type="password" value="....."/>	
Qualifier System :	<input type="radio"/> Direct Routing <input checked="" type="radio"/> Simple Keyword Router	
Body Search :	<input checked="" type="checkbox"/>	
Maximum Matches :	<input checked="" type="checkbox"/>	
Fallback Acc Group :	<input type="text" value="1st Level (141)"/>	▼

Save and Continue >>

Cancel

Als Qualifikationssystem wurde **Simple Keyword Router** ausgewählt und anhand der erkannten Wörter, wird die Abteilung ermittelt, an die die Mail zugewiesen werden soll.

Es gibt mehrere Möglichkeiten zur Suche nach Schlüsselwörtern:

- Suche *ausschließlich* im Betreff der Mail nach Schlüsselwort
- Suche in der *gesamten* Mail nach Schlüsselwort

Qualifikationswert				
Filter: <input type="text"/> X Hinzufügen 3 Datensätze (1 bis 3 aus 3) 				
ACD Gruppe 	Schlüsselwörter	Sprache	Fallback	Aktion
Reklamation (159)	Kündigung, Beschwerde, beschweren, kündigen, auflösen	Deutsch (Deutschland)		Bearbeiten Löschen Als Fallback setzen
Support (102)	Problem, problem, geht nicht, beschweren, Support, Ticket, Frage, Drucker, parken, Ärger	Deutsch (Deutschland)		Bearbeiten Löschen Als Fallback setzen
Vertrieb (101)	Vertrag, neu, bestellen, Interesse, anfrage; Schuhe	Deutsch (Deutschland)	ja	Bearbeiten Löschen Als Fallback setzen

Zusätzlich kann die Wichtigkeit einer Mail über die Priorität eingestellt werden. Im Beispielfall bewerten wir die Reklamation höher, als den Supportfall oder den neuen Vertriebsfall.

Gruppenzuordnung bearbeiten ✕

ACD Gruppe : Reklamation (159)

Kündigung, Beschwerde, beschweren,
kündigen, auflösen

Schlüsselwörter :

Sprache : Deutsch (Deutschland) ▼

Priorität : 90 ▼

Skill 1 : ▼

Skill 2 : ▼

Skill 3 : ▼

Speichern

Abbrechen

Gruppenzuordnung bearbeiten ✕

ACD Gruppe : Support (102)

Problem, problem, geht nicht, beschweren,
Support, Ticket, Frage, Drucker, parken, Ärger

Schlüsselwörter :

Sprache : Deutsch (Deutschland) ▼

Priorität : 50 ▼

Skill 1 : ▼

Skill 2 : ▼

Skill 3 : ▼

Speichern

Abbrechen

Gruppenzuordnung bearbeiten


ACD Gruppe :

Vertrieb (101)


Schlüsselwörter :

Vertrag, neu, bestellen, Interesse, anfrage;
Schuhe


Sprache :

Deutsch (Deutschland) 


Priorität :

45 


Skill 1 :



Skill 2 :



Skill 3 :



Speichern

Abbrechen

Die Fall-Back-Gruppe 1st Level kommt zum Tragen, wenn keines der Schlüsselwörter gefunden wird, damit die E-Mail auf jeden Fall zugestellt wird.

Konfiguration und Feinjustierung in der Gruppe

Um die Auslastung des Agenten fein justieren zu können, können in der Gruppe im Reiter OFFLINE-Parameter folgende Stellschrauben gedreht werden:

Medienverteilung

Minimale Telefonruhe vor Verteilung :	00:00:00 (Deaktiviert) ▼
Mindestzeit zwischen zwei Ereignissen :	00:00:00 (Deaktiviert) ▼
Offene Rückrufwünsche :	<input type="radio"/> Bei Agentengespräche alle offene Rückrufwünsche für diese ACD Gruppe schließen <input type="radio"/> Bei Agentengespräche alle offene Rückrufwünsche schließen <input checked="" type="radio"/> Nichts unternehmen, nur Akte anzeigen
Gesehene Voice-Mails nach Agentenlogout erneut verteilen :	<input type="checkbox"/>
Gesehene Faxe nach Agentenlogout erneut verteilen :	<input type="checkbox"/>
Gesehene SMS nach Agentenlogout erneut verteilen :	<input type="checkbox"/>
Gesehene Rückrufe nach Agentenlogout erneut verteilen :	<input type="checkbox"/>
Gesehene E-Mails nach Agentenlogout erneut verteilen :	<input checked="" type="checkbox"/>
Gesehene Tickets nach Agentenlogout erneut verteilen :	<input type="checkbox"/>

Über die minimale Telefonruhe vor der Verteilung, kann eingestellt werden wie lange der Mitarbeiter kein eingehendes Gespräch bekommen soll bevor eine E-Mail als Medienereignis an ihn verteilt wird. Steht diese Zeit auf deaktiviert, werden Medienereignisse auch während eines Anrufes zugestellt.

Weiterhin kann über die Einstellung Mindestzeit zwischen zwei Ereignissen gesteuert werden, wieviel Zeit zwischen der Zuteilung von zwei Medienereignissen liegen muss.

Diese Einstellungen hängen beide von der grundsätzlichen Organisation der E-Mail-Bearbeitung ab und davon wie hoch die Auslastung der Mitarbeiter sein soll.

Beispiel: Die durchschnittliche Bearbeitungszeit einer E-Mail ist in einer Organisation 2 Minuten. Wenn die Auslastung der Agenten gesteigert werden soll, ist die Mindestzeit zwischen 2 Ereignissen auf jeden Fall kleiner als 2 Minuten einzustellen, damit die Mitarbeiter keine Wartezeiten haben.

Bearbeitung der E-Mails durch Agenten

Status

Der Mitarbeiter kann durch seinen Agentenstatus beeinflussen ob er E-Mails zugestellt bekommt oder nicht.

Entweder der Status Anrufe und Medien beinhaltet, die Zustellung von E-Mails oder ein eigener Agentenstatus wird für das Thema E-Mailbearbeitung angelegt.

Hierbei ist entscheidend wie die Organisation arbeitet. Soll die E-Mailbearbeitung zum Beispiel früh morgens oder in der Spätschicht stattfinden und es werden Mitarbeiter eigens für die E-Mailbearbeitung geplant, empfehlen wir einen eigenen Status.

Agentenstatus																
Filter: <input type="text"/> X Neu		12 Datensätze insgesamt. Zeige 12 Datensätze von 1 bis 12. Seite 1 von 1. ↓ ↕ ↑														
Status	Status (kurz)	Status (Abkürzung)	Eingeschränkte Gruppen	Durch Agent setzbar	Angemeldet	Anwesend	Urlaub	Pause	Anrufe	Nachbearbeitung	Voice-Mail	Outbound	Fax	Chat	Rückrufe	SMS
Abgemeldet				ja												
Anrufe und Medien				ja	ja	ja			ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Automatisch Abgemeldet																
Chats				ja	ja	ja								ja		
E-Mails			ja	ja	ja	ja										ja

Soll die Auslastung der Mitarbeiter gesteigert werden, empfehlen wir den Agentenstatus Anrufe und Medien, damit der Mitarbeiter in anrufarmen Zeiten die E-Mailbearbeitung übernimmt und so seine Auslastung erhöht und die Wartezeiten minimiert.

Agenten-Frontend

Im Mini-Client oder im Web-Client wird eine eingehende E-Mail als Medienereignis angezeigt und durch den blinkenden Briefumschlag signalisiert.



Der Mitarbeiter klickt auf den Briefumschlag und sieht im Reiter Medienereignisse alle anstehenden E-Mails.

Nachbearbeitung

01:27

Anrufe und Medien

1

2

3

4

5

6

Agent Home

Erreichbarkeit: 0,00 %

In Service: 0,00 %

Max. Wartezeit: 00:00:00

In Queue: 0

Aktueller Anruf							
R	Beginn	Dauer	Konfigurationsgruppe	Letzter Agent	Kontaktname	Kontaktklasse	CRM Link
Gegenstelle	Servicrufnummer	Wartezeit	Gruppenname	Gruppennummer	Nummer	Zusatzinfo	Aktion

Gespräch - Frei

Aufzeichnung

Annehmen

Beenden

Rückruf

Anrufen

Notizen

Einschalten

Anrufbearbeitung

Medienereignisse

Inbound-Status

Anrufe

Medienhistorie

Dialer Kampagnen

Akte

Filter: X

Ein Datensatz. Zeige 1 Datensatz von 1 bis 1. Seite 1 von 1. ↓ ↕ ↑

Typ	Status	Eingegangen	ACD Gruppe	Absender	Empfänger	Betreff	Aktion
Email	Neu	2016-11-27 09:58:41	Testgruppe	louis.graham@itel.de	test@testgroup.de	Freigabe Reparatur	Öffnen

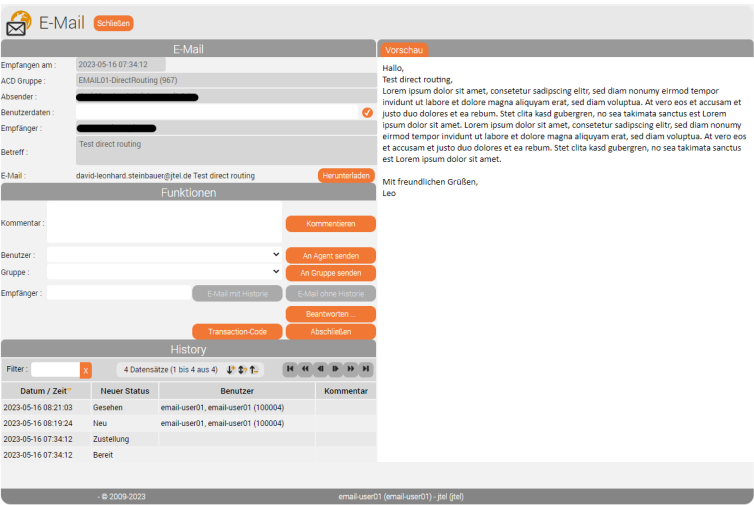
Annahme und bearbeiten

Es gibt 3 verschiedene Varianten der Bearbeitung durch Agenten

- Annahme des Medienereignisses durch den Agenten und Herunterladen des E-Mails, öffnen im Standard E-Mail Client, wie z.B. MS Outlook.
- Bearbeiten des E-Mails im jtel-Client AgentHome ohne Textbausteine
- Bearbeiten des E-Mails im jtel-Client AgentHome unter Verwendung von Textbausteinen

Ansicht E-Mail Vorschau im jtel Portal

Eine E-Mail Vorschau ist möglich im jtel Portal.



Option - Ansicht und bearbeiten der E-Mail in Outlook

Nach dem herunterladen der E-Mail

Funktionen

Kommentar :

Kommentieren

Benutzer :

An Agent senden

Gruppe :

An Gruppe senden

Empfänger :

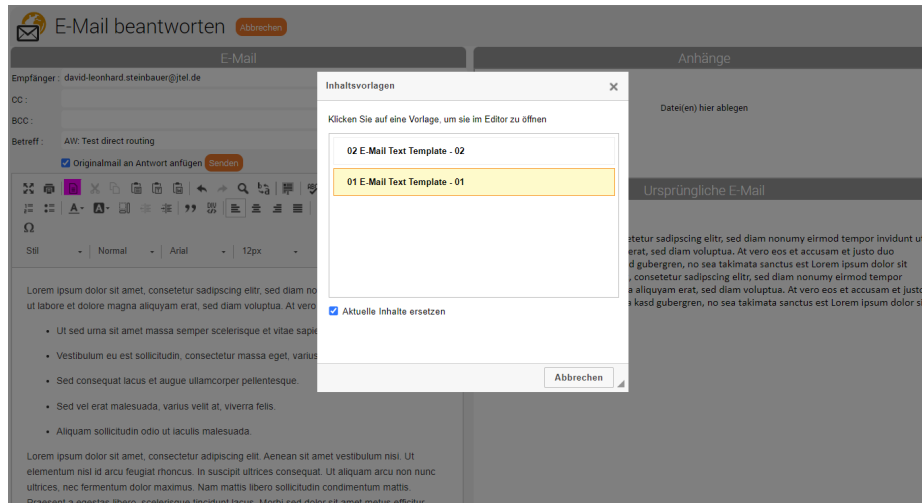
E-Mail mit Historie

E-Mail ohne Historie

Beantworten ...

Transaction-Code

Abschließen



Na - Lust bekommen auf ein Blending zwischen Anrufen und Medienereignissen zur Produktionssteigerung?

Gerne unterstützen wir Sie bei der Einrichtung - melden Sie sich bei uns, wenn Sie mögen!