

Telephony Manager Contact Center Solution

R7

BlueCall ist der Telco-Ausrüster für führende Contact Center- und Gesprächsaufzeichnungslösungen. Tauchen Sie ein in die Welt von Unified Communications. Erleben Sie, wie Blue Call Ihre Kommunikation revolutioniert.

Sämtliche Produkte und Lösungen von BlueCall sind optimiert für die Bedürfnisse am Europäischen Markt. Die Produkte und Lösungen sind sehr umfangreich und umfassen alle heute bekannten ICT-Anwendungen mit IVRs und gesamten Voiceportalen für den Self Service. Marktführende Spracherkennungssoftware (Nuance) und Text To Speech sind ebenso Bestandteile der BlueCall Lösung.



BlueCall

Zu unseren Kunden zählen namhafte Contact Center und Service Hotlines aus dem Banken-, Versicherungs- und Contact Center Umfeld. Ebenso gehören Behörden und Blaulichtorganisationen wie Polizei und Feuerwehr zu unserem Kundenstamm.

Neben der Projektierung und Realisierung der innovativen ICT-Lösungen wird auch auf die weitere Unterstützung des Kunden sehr viel Wert gelegt. Anhand umfangreicher Statistiken und Auswertungen wird das Serviceangebot des Contact Centers und dessen Ressourcenplanung fortlaufend optimiert. Innerhalb der Service- und Wartungsverträge erhalten unsere Kunden Service und Support 7x24h an 365 Tagen im Jahr.

Leistungsmerkmale, Unterscheidung

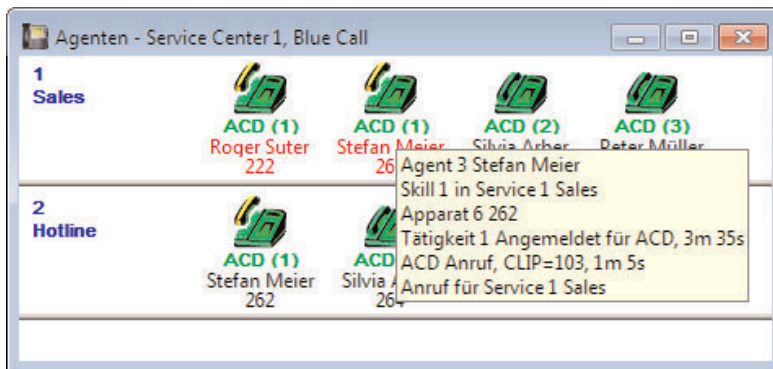
Die Telephony Manager Contact Center Lösung zeichnet sich aus durch einen einzigartigen Funktionsumfang mit einer sehr grossen Flexibilität, welche dem Einsatz dieser Lösung keine Grenzen setzt.

Neben den heute üblichen Skill based Routingfunktionen geht die Telephony Manager Lösung einen erheblichen Schritt weiter, indem sie zusätzliche Realtime Situationen erfassen und analysieren kann. Aus diesen Realtime Daten entsteht ein dynamisches Call Routing, welches das Leistungspotential eines Contact Centers entscheidend verbessert.

Telephony Manager

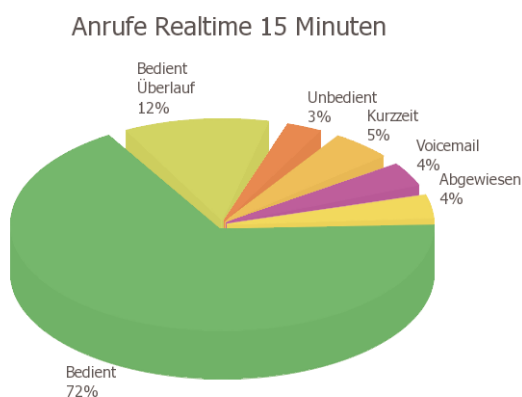
Contact Center

Das Herzstück des Telephony Managers ist die Anruf-Queue, welche Schritt für Schritt jeden einzelnen Anruf einem Mitarbeiter zuteilt. Die Mitarbeiter ihrerseits verfügen über ein bestimmtes Profil (Skills), so dass jeder Mitarbeiter den für ihn geeignetsten Anruf erhält. Die Skills der Agenten lassen sich sehr einfach mittels Drag and Drop konfigurieren. Der Supervisor ist jederzeit informiert, welchen Tätigkeiten die Mitarbeiter nachgehen oder wie lange ein Agent bereits in einem Gespräch ist.



Real Time Displays

Die Telephony Manager Lösung bietet viele aussagekräftige Real Time Anzeigen, welche die Auslastung und die beanspruchten Ressourcen im Contact Center jederzeit ersichtlich machen. Der Supervisor hat hiermit ein Management Tool, welches ihm das aktive Controlling des Contact Centers erlaubt.



immer den für sie am geeignetsten Anruf erhalten.

CTI, CRM und ERP Integration

Der Name CTI steht für Computer Telefonie Integration. Auf dieser Basis werden CRM und ERP Applikationen integriert. Die Telephony Manager Lösung stellt eine Vielzahl von Schnittstellen und APIs zur Verfügung, worüber andere Applikationen angeschaltet werden können. Mit der Integration von CRM und ERP Systemen entstehen vollumfängliche Contact Center Lösungen.

IVR, TTS und ASR

Die Telephony Manager Plattform hat eine leistungsstarke Voice XML 2.0 basierte IVR Lösung integriert. Mit dem VoiceXML Editor können beliebige Dialogabläufe erstellt werden. Mittels Text To Speech (TTS) können dem Kunden Informationen angesagt werden. Mit der automatischen Spracherkennung (ASR) oder per DTMF kann der Anrufer seine gewünschten Dienste erreichen.

Modelle

Die Telephony Manager Contact Center Lösung ist in 3 Modellen verfügbar:

Modell	Ausbau
Express	Agenten 2 bis 8
Professional	Agenten 5 bis 120
Enterprise	Agenten 100 +

Telephony Manager Technologie

Bei der Realisierung neuer Contact Center kommen meist IP-Technologien zum Einsatz. In diesen Umgebungen wird die Telephony Manager IP Lösung als reine VoIP Plattform eingesetzt. Ebenso kann die Telephony Manager Lösung auch im Verbund mit einer konventionellen TK-Anlage betrieben werden. Unterstützt werden dabei TK-Anlagen aller namhaften Europäischen und Amerikanischen Hersteller. Die Funktionalität mehrere TK-Anlagen unterstützen zu können, macht die Telephony Manager Plattform zu einer erfolgreichen und sehr beliebten Contact Center Lösung.

Telephony Manager Agent

Telephony Manager - Agent Software

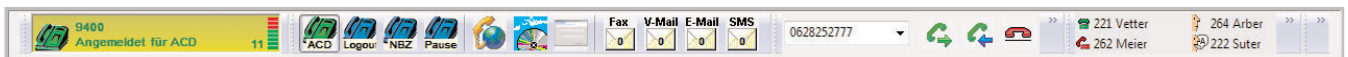
Die Telephony Manager - Agent Software begleitet den Contact Center Agenten bei allen seinen Tätigkeiten im Contact Center.

TelephonyManager Taskbar

Mit dem TelephonyManager-Agent erhält der Contact Center Mitarbeiter ein leistungsfähiges Werkzeug, welches in Form der Windows Taskbar zur Verfügung steht. Im linken Bereich der Taskbar ist der Telefonapparat des Agenten abgebildet. Je nach Tätigkeit (Login, logout oder Pause) und Telefonstatus wird für den Agenten ein entsprechendes Symbol angezeigt.

Real Time Anzeigen, Besetzt Monitor

Der TelephonyManager-Agent verfügt über eine Vielzahl von Informationselementen, welche in Echtzeit (Real Time) alle für den Agenten relevanten Vorgänge und Situationen im Contact Center aufzeigen. Bei eingehendem Anruf wird beispielsweise angezeigt, für welchen Service dieser Anruf ansteht. Weiter stehen Schnittstellen zu Verzeichnissen zur Verfügung, sodass bei eingehendem Anruf alle relevanten Kundendaten dem Agenten automatisch eingeblendet werden können. Auch ist es für den Agenten ersichtlich, welche Mitarbeiter frei sind. Per Mausklick wird ein Anruf einem Kollegen übergeben.



Login / Logout / Bereit / Pause

Die Arbeit im Contact Center beginnt meist mit einem Login und anschließender Beritmeldung. Mit dem TelephonyManager-Agent erhält der Contact Center Mitarbeiter ein leistungsstarkes effizient zu bedienendes Werkzeug, worüber der Agent per Mausklick alle seine Aktivitäten durch seinen Presence Status steuern kann. Ebenso können Voicemails oder erhaltene Fax-Dokumente direkt abgerufen werden.

Anruf-Journale

Der TelephonyManager-Agent beinhaltet mehrere Anruf-Journale, sodass jeder Mitarbeiter im Contact Center seine oder die Anrufe der Kollegen nachvollziehen kann. Ein weiteres starkes Leistungsmerkmal sind Rückruflisten, womit ein Agent effizient alle nicht zustande gekommenen Kontaktaufnahmen abarbeiten kann.

Softphone für IP Lösungen

Oftmals wird in IP Contact Centern kein physischer Telefonapparat mehr verwendet. Im Telephony Manager-Agent ist dazu ein Softphone integriert, welches den physischen Apparat ersetzen kann. Die gesamte Bedienung des Softphones erfolgt am Bildschirm per Mausklick.

Datum - Zeit	Anrufer	Agent	Dauer
08.03.2010 - 16:31:00	9400	1 Samuel Widmer	0s
08.03.2010 - 16:30:56	9400	1 Samuel Widmer	0s
08.03.2010 - 16:30:52	9400	1 Samuel Widmer	0s
08.03.2010 - 16:29:38	222	2 Roger Suter	0s
08.03.2010 - 14:45:03	100	2 Roger Suter	11m 21s
08.03.2010 - 14:44:08	102	4 Silvia Arber	53s
08.03.2010 - 14:44:06	103	3 Stefan Meier	12m 15s
08.03.2010 - 14:43:48	100	2 Roger Suter	46s
08.03.2010 - 14:06:32	0627923789	21 Peter Müller	33s
08.03.2010 - 14:05:05	0713486720	21 Peter Müller	51s
08.03.2010 - 14:03:32	0813846820	21 Peter Müller	57s
08.03.2010 - 14:02:20	0218946084	21 Peter Müller	31s
08.03.2010 - 14:00:22	0569743519	21 Peter Müller	59s
08.03.2010 - 13:59:08	0445238943	21 Peter Müller	36s
08.03.2010 - 13:58:09	0438943255	21 Peter Müller	19s
08.03.2010 - 13:55:51	0627923789	21 Peter Müller	4s

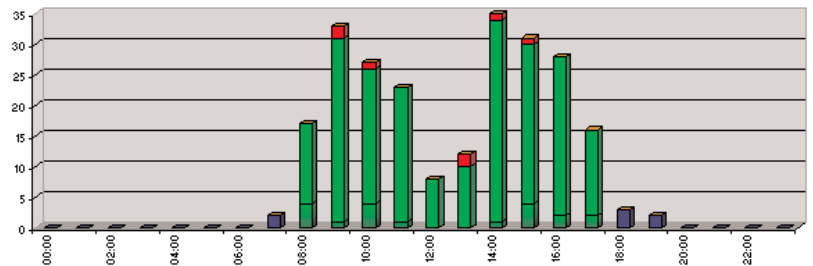
Reporting und Statistiken

Das Reporting mit den Statistiken ist ein unverzichtbares Instrument für das Controlling im Unternehmen und schlussendlich auch für die Mitarbeiterführung im Call Center.

Die Telephony Manager Contact Center Lösung verfügt über ein ausgesprochen detailliertes und effizientes Reporting. Jeder telefonische Kontakt kann einzeln ausgewiesen werden. Zusätzlich sind unzählige Reports und Graphiken vorhanden, welche dem Supervisor alle

und Qualität des angebotenen Dienstes. Die Ansicht von innen gibt Aufschluss darüber, wie und mit welchen Ressourcen die Contact Center Dienste erfüllt werden konnten.

Die Statistikauswertungen zur Qualitätssicherung erfolgen bezüglich Service und Service Centern. Die Statistikauswertungen für die inneren Belange erfolgen bezüglich Mitarbeiter (Agenten), Teams und Teilnehmer.



Datum	ACD Anrufe		SL %	Besident		% Besident	% Besident	DVF	Kurzzeit	Unbesident	Voicemail	% Rec	Nacht	DVF h	% Anrufmetierungen	Anrufmetierungen			
	Total Anrufe	Total Besident		%	%											%	von	Intra	Inter
01. So	1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0	0	0
02. Mo	227	214	97.3	211	98.8	3	1.4	0	3	6	0.0	0	4	0.0	0	2	0	0	0
03. Di	235	222	95.7	220	99.1	2	0.9	0	1	10	0.0	0	2	0.0	0	2	0	0	0
04. Mi	229	210	95.0	208	99.0	2	1.0	0	5	11	0.0	0	2	0.0	0	2	0	0	0
05. Do	210	194	97.0	185	96.4	9	4.8	0	5	6	0.0	0	5	0.0	0	9	0	0	0
06. Fr	1701	285	70.0	166	59.2	119	41.8	1196	10	122	0.0	0	88	0.0	0	20	20	0	23
07. Sa	7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	7	0.0	0	0	0	0	0
08. So	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0	0	0
09. Mo	1650	337	74.4	255	75.7	82	24.3	1096	4	116	0.0	0	97	0.0	0	12	12	0	21
10. Di	1224	334	76.1	222	66.5	112	33.5	689	8	105	0.0	0	88	0.0	0	17	15	1	18
11. Mi	1239	353	76.2	251	71.1	102	28.9	694	9	110	0.0	0	73	0.14	0.3	27	25	2	29
12. Do	699	308	74.5	216	70.1	92	29.8	212	7	104	0.0	0	59	6.00	11.5	15	14	1	15
13. Fr	218	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	218	1.00	2.1	0	0	0	0
14. Sa	5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	5	0.02	0.0	0	0	0	0
15. So	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0	0.00	0.0	0	0	0	0
16. Mo	1334	360	65.6	237	65.8	123	34.2	697	9	169	0.0	0	79	5.09	15.5	32	23	9	24
17. Di	1005	321	71.3	238	74.1	83	25.8	467	4	129	0.0	0	84	7.27	14.0	0	22	22	1
18. Mi	663	280	73.9	197	70.4	83	29.6	208	5	99	0.0	0	71	5.80	11.1	0	13	10	3
19. Do	664	271	73.0	224	82.7	47	17.3	207	6	100	0.0	0	80	6.68	12.8	0	11	10	1
20. Fr	1361	348	66.4	297	65.1	52	14.9	727	12	161	0.0	0	112	6.92	17.0	0	22	16	5
21. Sa	14	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	14	0.06	0.1	0	0	0	0
22. So	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0	0.00	0.0	0	0	0	0
23. Mo	1406	418	72.1	276	66.0	142	34.0	685	16	162	0.0	0	125	7.83	15.1	0	22	18	3
24. Di	1397	349	68.3	248	71.1	101	28.9	776	4	162	0.0	0	94	7.41	13.5	0	25	23	2
25. Mi	171	152	99.4	157	99.9	5	3.1	0	0	1	0.0	0	6	0.00	0.9	1	0	0	0
26. Do	201	186	99.5	177	95.2	9	4.8	0	6	1	0.0	0	6	0.00	0.0	1	0	0	0
27. Fr	154	147	97.4	140	96.2	7	4.8	0	1	4	0.0	0	2	0.00	0.0	4	0	0	0
28. Sa	4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	4	0.00	0.0	0	0	0	0
29. So	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0	0.00	0.0	0	0	0	0
30. Mo	223	212	95.9	201	94.8	11	5.2	0	1	9	0.0	0	7	0.00	0.0	3	0	0	0
Summe	16227	5912	77.4	4326	78.5	1186	21.5	7656	116	1607	0	0.0	1336	59.22	10.3	24	238	208	28

benötigten Informationen per Mausklick zur Verfügung stellen.

In CCStat werden alle relevanten Call Center Daten in Reporten auf Basis von Microsoft Excel zur Verfügung gestellt. Die Reporte sind aufgebaut aus verschiedenen Tabellen und aufschlussreichen Diagrammen.

Einmal erzeugte Reporte können fast beliebig nach eigenen Kriterien weiterverarbeitet werden.

In der Statistik wird unterschieden, zwischen der äusseren und inneren Ansicht des Contact Centers. Die äussere Betrachtung gibt Auskunft über die Verfügbarkeit

Die Reporte beinhalten

- ✓ Anrufe im Contact Center
- ✓ Direkte Anrufe von Teilnehmern
- ✓ Inbound und Outbound-Anrufe

Die Statistiken enthalten detaillierte Informationen zu

- ✓ Servicegrade und Auslastungskennzahlen
- ✓ Service-Wartezeiten
- ✓ Überläufe und Dynamisches Wartefeld
- ✓ Weiterleitungen von Gesprächen
- ✓ Gesprächsmarkierungen
- ✓ Agententätigkeiten
- ✓ Agentenauslastungen
- ✓ Detaillierte Anrufliste mit CLIP (Rufnummer)
- ✓ Mediaprocessing-Statistik

Die Statistiken sind verfügbar als

- ✓ Tagesstatistik, optional mit Zeitangabe
- ✓ Mehrtagesstatistik
- ✓ Wochenstatistik
- ✓ Monatsstatistik
- ✓ Quartals- und Jahresstatistik

IVR Voice Portal Lösung

IVR und Voice Portal Lösung

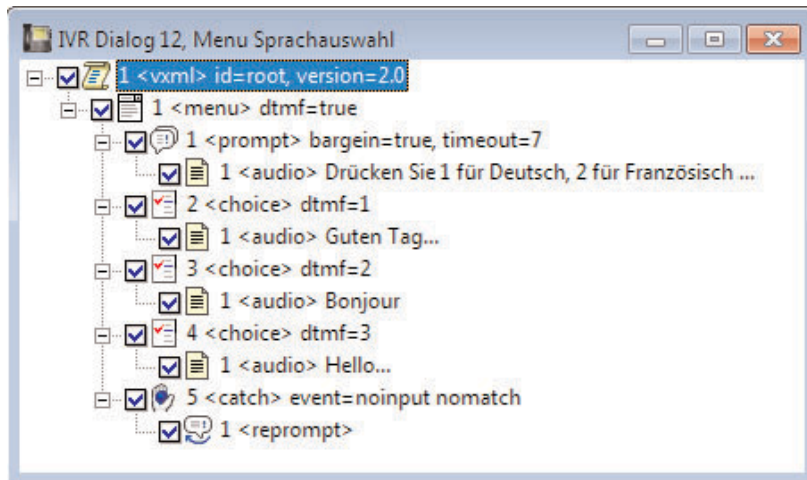
Die Telephony Manager Plattform beinhaltet eine Interactive Voice Response Lösung (IVR), welche unter Einbezug von Text To Speech (TTS) und Automatic Speech Recognition (ASR) zu einem uneingeschränkten Voice Portal ausgebaut werden kann.

Mit einer IVR wird beispielsweise die gewünschte Sprache des Kunden erfragt. Der Kunde erhält die Ansage "Drücken Sie 1 für Deutsch, 2 für Französisch usw.". Per Tastendruck am Telefon kann der Kunde nun seine gewünschte Sprache auswählen. Die Eingabe wird per DTMF-Signalisation (Töne) an das IVR Modul übertragen, welches dann die gewünschten Aktionen durchführt.

Technologie

Die Sprachdialoge der IVR werden mittels VoiceXML konfiguriert. VoiceXML ist eine hierarchisch strukturierte Beschreibungssprache, mit welcher sich sehr einfach und effizient Sprachdialoge erstellen lassen.

Integrierter VoiceXML Builder



Die Telephony Manager Lösung verfügt über einen integrierten VoiceXML Builder. Mit dem VoiceXML Builder lassen sich per Drag and Drop sprachgesteuerte Dialoge und Applikationen realisieren. Mit dem integrierten VoiceXML Editor können IVR Dialoge im laufenden Betrieb und in Echtzeit erstellt und editiert werden. Per Mausklick können aktuelle Ansagen zu- oder abgeschaltet werden. Das hier abgebildete

Beispiel zeigt eine typische Menu-Auswahl, wo der Anrufer 1 für Deutsch, 2 für Französisch usw. drücken kann. In Kombination mit dem Call Center wird der Anrufer dann je nach Eingabe auf den entsprechenden ACD Service Deutsch oder Französisch weitergeleitet.

Voice Portal

Einzelne VoiceXML Dokumente werden direkt auf dem Telephony Manager Server abgelegt. Für dynamisch erzeugte VoiceXML Dokumente wird ein Web-Server mit Datenbankbindung verwendet. Bei einem Anruf auf das Voice Portal wird vom Web-Server ein entsprechendes VoiceXML Dokument geladen und auf dem Telephony Manager zur Ausführung gebracht.

TTS und ASR

Die Telephony Manager Lösung ist mit einer modernen TTS und ASR Engine ausgestattet.

Auf einem Web Server werden zusätzlich zu den VoiceXML Dokumenten auch Grammatiken hinterlegt. Die Grammatiken dienen zur Erkennung der vom Anrufer gemachten Spracheingaben. Letztendlich werden die Eingaben wieder an den Web Server übermittelt, welcher die vom Anrufer gemachten Angaben in einer Datenbank ablegt.

Die Spracherkennung ermöglicht dem Anrufer schnell und unkompliziert an die gewünschte Information zu gelangen. Ebenso lassen sich durch die Spracherkennung beliebige Eingaben realisieren sowie gesamte Webformulare bearbeiten. Informationen und weitere Angaben können dem Anrufer mittels TTS präzise vorgelesen werden.

Anwendungsbeispiele sind

- ✓ Automatisierte Informations- und Auskunftssysteme
- ✓ Automatisierte Reservations- und Ticketing Systeme
- ✓ Service Hotlines mit vorgeschalteten Self care und Diagnose Funktionen

Autoattendant Voicemail

Autoattendant

Ihre Kunden werden vom Autoattendant empfangen und begrüßt. Der Telephony Manager Autoattendant erkennt die Sprache Ihres Kunden und kann den Anrufer automatisch mit dem gewünschten Mitarbeiter verbinden. Mitarbeiter können mit Namen, Vornamen, Abteilung und mehreren Telefonnummern erfasst werden.

Voicemail

Der Telephony Manager Autoattendant beinhaltet eine komplette Voicemail Lösung. Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit verschiedene Voicemail Profile auszuwählen. Er kann das jeweils gewünschte Profil via Telefon oder via Web aktivieren.

Web Integration

Die Autoattendant Lösung ist Web basierend. So kann jeder Mitarbeiter seine Nachrichten einfach und bequem auch von zu Hause aus auf dem Web abrufen. Wei-



ter ist die gesamte Telefonaktivität für jeden Mitarbeiter ersichtlich.

Anrufe in Abwesenheit wie auch alle anderen erhaltenen oder getätigten Anrufe werden dem Mitarbeiter im Browser dargestellt. Per Mausklick kann eine gewünschte Nummer gewählt werden.

The screenshot shows the BlueCall WebView interface in a Windows Internet Explorer browser. The page title is "Your Company" and "Voicemail - Mein Konto". The user is logged in as "Agent: pmüller". The interface displays a list of voicemail messages with columns for "Eingang", "Rufnummer", and "Dauer/Seiten".

Eingang	Rufnummer	Dauer/Seiten
08.03.2010 14:06:32	0627923789	33"
08.03.2010 14:05:05	0713486720	51"
08.03.2010 14:03:32	0813846820	57"
08.03.2010 14:02:20	0218946084	31"
08.03.2010 14:00:22	0569743519	59"
08.03.2010 13:59:08	0445238943	36"
08.03.2010 13:58:09	0438943255	19"
08.03.2010 13:55:51	0627923789	0
08.03.2010 13:55:18	0629656481	0
08.03.2010 13:50:41	0439872895	2' 47"
08.03.2010 13:48:15	0324891668	2' 05"
08.03.2010 13:46:49	0813846820	18"
08.03.2010 13:46:03	0629656481	0
08.03.2010 13:45:12	0439872895	0

At the bottom of the interface, there is a legend for various call types: Ausgehender Anruf, Eingehender Anruf, Ausgehender Anruf (unbeantwortet), Eingehender Anruf (unbeantwortet), Voicemail, Neue Voicemail, Fax, Neuer Fax, E-mail, Neue E-mail, Gespeichert, and Gelöscht.

Recording

Call Recording

Die BlueCall Contact Center Lösung TelephonyManager verfügt über eine integrierte Gesprächsaufzeichnungslösung.

Sämtliche einen Anruf betreffenden Informationen vom Contact Center wie Wartezeit, Gesprächszeit, Service, Agent und Skill stehen in der Gesprächsaufzeichnung zur Verfügung. Dem Benutzer steht ein leistungsfähiges aber einfach zu bedienendes Web-GUI zur Verfügung, wo er die gewünschten Aufzeichnungen per Mausklick abrufen kann.

The screenshot shows the BlueCall WebView interface in a Windows Internet Explorer browser. The page title is "Your Company Call Recording". The interface includes a navigation menu with options like "Agent: pmüller", "Postfach", "Gesprächsaufzeichnung", "Radio", "TV", "Journal", "Einstellungen", and "Passwort ändern". A search filter section on the left allows filtering by "Anruferliste" with fields for "Suche nach von:", "Suche nach an:", "Suche nach Service:", "Suche nach Agent:", "Suche nach Anrufzeit (Start):", and "Suche nach Anrufzeit (Ende):". Below the filters is a table of call recordings with columns for "Anrufzeit", "Beschreibung", "Anruf von", "Anruf an", "Dauer", and "Kommentar". A tooltip is visible over one of the rows, showing details for "Agent 3: Stefan Meier" and "Arbeitsplatz 6: Stefan Meier". At the bottom, there are options to "DVD erstellen" and "Audio als WAV" or "Audio als MP3".

Mit Gesprächsaufzeichnungslösungen von BlueCall lassen sich mehrere Terra Bytes an aufgezeichneten Audio- und Video-Daten verwalten. Die im Hintergrund stehenden SQL-Server ermöglichen den Realtimezugriff auf einzelne Datensätze innerhalb Millionen von aufgezeichneten Gesprächen.

Suchen und Finden

Dem Anwender stehen leistungsfähige Suchfilter zur Verfügung. Gesucht werden kann nach Service, nach Agent, nach Rufnummer und nach Datum und Zeit. Per Mausklick kann die Liste der Anrufe nach der gewünschten Spalte sortiert werden.

Beweissicherung

Gespräche können richtungsgetreut aufgezeichnet werden. Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht eine einwandfreie Beweissicherung.

Die Aufzeichnungen werden katalogisiert und mit den zur Verfügung stehenden Informationen ergänzt. Jede einzelne Aufzeichnung kann zusätzlich mit einem Kommentar versehen werden.

Die Aufzeichnungssysteme können zu 100% redundant ausgelegt werden. Aus Sicherheitsgründen können die redundanten Systeme auch auf verschiedene Standorte verteilt werden.

Anrufe exportieren

Aufgezeichnete Anrufe können im Wave- oder MP3-Format exportiert werden. Es können einzelne Anrufe wie auch gesamte Gruppen von Anrufen exportiert werden

The screenshot shows the "WebView Show Call" interface in a Windows Internet Explorer browser. The page title is "Beantworteter Anruf". The interface displays call details in a table format: "Datum: 09.03.2010", "Zeit: 13:39:28 Uhr", "Beschreibung: Zahlungsverkehr, ZV Citigroup", "Von: 0713486720", "An: 262 (Agent 3: Stefan Meier, Arbeitsplatz 6: Stefan Meier)", "Rufzeit: 01'", "Gesprächszeit: 19' 05'", and "Wartezeit: 10'". Below the table is a media player with a play button and volume control. At the bottom, there are options to "Download Wav" and "Download mp3".

Leistungsmerkmale

Leistungsmerkmale, Unterscheidung	Express	Pro	Enterprise
Anzahl Mitarbeiter im Contact Center (Agenten)	2 bis 8	5 bis 120	5 bis 200+
Bis zu 600 Services mit individuellen ACD-Queues mit Positions- und Wartezeitansagen	bis 400	✓	✓
Bis zu 20'000 Systemzugänge mit individuellen CLIP- und Zeit-Routingeigenschaften	bis 8'000	✓	✓
Bis zu 200 IVRs mit dynamischem An-/Abschalten von Ansagen für aktuelle Meldungen, IVR unterstützt VoiceXML 2.0	bis 50	✓	✓
Home Agents, Integration von Geschäftsstellen und Filialen (Branch Offices)	✓	✓	✓
Einrichten von Mandanten	✓	✓	✓
Virtuelle Service Center – Organisieren Sie Ihre Services zu übersichtlich gestalteten Service Center	✓	✓	✓
Konfiguration der Agentenprofile mittels Drag and Drop	✓	✓	✓
Agent Coaching Funktionen, Aufschaltung auf Kundengespräche zu Schulungszwecken (bedingt PRI S2M oder IP-Basis)	✗	✓	✓
Gesprächsaufzeichnung zur Qualitätssicherung	✗	✓	✓
Echtzeit Supervisor Applikation stellt alle aktuellen Informationen im Service Center zur Verfügung wie Agententätigkeiten, Service Levels, Statistiken und vieles mehr.	✓	✓	✓
Statistiken auf Microsoft Excel Basis können praktisch beliebig weiterverarbeitet werden.	✓	✓	✓
Über die Desktop Applikation „Telephony Manager Agent“ werden die Call Center Funktionen des Agenten gesteuert. Weiter erhält er die aktuellen Informationen zu den anstehenden Anrufen.	✓	✓	✓
Der Telephony Manager Agent unterstützt die CTI-Integration von ERP- und CRM-Lösungen. Ebenso steht ein Telephony Service Provider zur Verfügung, welcher die Integration mit Microsoft TAPI Applikationen ermöglicht.	✓	✓	✓
Last Agent Spoken, ein Anrufer wird wieder mit demselben Agenten verbunden, mit welchem er beim letzten Anruf gesprochen hat.	✓	✓	✓
Service Voicemail mit CallBack für Agenten, LostCall-CallBack, Bearbeitungsliste für verlorene Anrufe	✗	✓	✓
Umfangreiche und gleichzeitige Unterstützung verschiedener Telekommunikationsanlagen mit dem Telephony Manager Multi Link System	✗	✓	✓
Unified Communications und Media Routing wie Fax, E-Mail, SMS, Instant Messaging oder Chat	✓	✓	✓
Vernetzte Lösungen mit mehreren Servern an verschiedenen Standorten	✗	✓	✓
Virtuelle Contact Center Lösung als Dienst (SaaS) verfügbar auf IP-Basis (VoIP)	✓	✓	✓
IP-Telefonapparate, SoftPhones, Headsets	✓	✓	✓

Verfügbarkeit

Die hier vorgestellten Contact Center Lösungen werden im Verbund mit einer Telefonanlage respektive Communication Server betrieben. Die Lösungen sind verfügbar für IP-basierte Vermittlungsanlagen sowie für konventionelle TK-Anlagen.