

Das MCA CC (Contact-Center:) Steigern Sie die Qualität Ihrer Kommunikation, optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse durch Kundenorientierung

Überblick

Das MCA CC unterstützt Sie in Ihrem Call- bzw. Contact-Center (z.B. Vertrieb, Kundendienst, Helpdesk) bei der Verteilung der eingehenden Anrufe.

Die Kommunikationslösung verteilt Anrufe regel- oder skillbasiert. Zusätzlich oder alternativ lässt sich die Anrufverteilung auch zeitabhängig steuern und berücksichtigt auf Wunsch Feiertage und Wochenenden.

In Spitzenzeiten sorgen Voiceboxen und Wartefelder als „Überlauf“. Per IVR-Menü kann MCA CC Anrufe vorqualifizieren (Sprachsynthese oder Aufnahme).

Die Live-Anzeige der Wartefelder und Agentenstatus informiert Sie ständig über die Auslastung bzw. Verfügbarkeit Ihres Call-Centers. So können Sie jederzeit reagieren, um Anruferkommen und Besetzung in Balance zu halten.

Über CTI (Computer Telephony Integration) stehen den Nutzern des MCA CCs eine Wahlhilfe mit zahlreichen Komfortfunktionen zur Verfügung. Umgekehrt sehen sie die Anruferdaten bereits vor der Gesprächsannahme. Kontextabhängige Aktionen, wie das Aufrufen von Datensätzen, können automatisiert werden.

Die Verwaltung, das Einrichten und das Überwachen des MCA CCs erleichtert eine moderne grafische Oberfläche.

HIGHLIGHTS

- ACD Inbound-Lösung
- Intelligentes Verteilverfahren
- Statisches Verteilverfahren
- Wartefelder
- Ansagen
 - Globale Ansagen
 - Gruppenansagen
- Sprachmenüs
 - DTMF-Unterstützung
 - Text-To-Speech
- Unterstützung mehrerer Gruppen
- Tag- und Nachtbetrieb
- Feiertage-Unterstützung
- Skalierbar
 - Beliebig viele Gruppen
 - Beliebig viele Agenten
 - Beliebig viele Wartefelder
 - Beliebig viele Voiceboxen
- Unterstützung virtueller Call-Center
 - Verteilte Standorte
 - Home-Office-Agenten
- Integration in Ihre Telekommunikation
- Integration in Ihr Mail-System
- Grafische Oberfläche
- Online Monitoring
- Erweiterte Statistiken



Systemübersicht

- Inbound-ACD-Lösung
- Umfassende Inbound-/Outbound-CTI-Integration
- MS-Exchange-, Lotus-Notes- und Novell-GroupWise-Unterstützung
- IBM iSeries, i5-Unterstützung
- Kommunikationsschnittstellen für E-Mail, Fax, SMS und Sprachnachrichten
- IP-/ISDN-Unterstützung

Wartefeld

- Ein Wartefeld pro Gruppe
- Wartemusik frei konfigurierbar
- Dynamische Wartefeldgröße, abhängig von Wartezeit und Agenten
- „Überlauf“ an Gruppen, Voiceboxen bzw. alternative Zielrufnummer
- 4 Prioritäten für Anrufer (VIP...)
- Live-Anzeige

Verteilung

- Regelbasierte Verteilung
- Verteilen auf Basis der angerufenen Rufnummer
- Verteilen auf Basis der Anrufernummer
- Zeitgesteuertes Verteilen
- Last-Agent-Routing
- Fähigkeitsbasierte Verteilung
- Zyklisch (Round Robin)
- Zyklisch nach Ruhezeit
- Zyklisch nach Gesprächsdauer
- Linear (feste Reihenfolge)
- Ansagensprachmenüs
- Globale Ansagen
- Gruppenansagen
- Sprachmenü-Verschachtelung
- DTMF-Unterstützung
- Text-To-Speech-Technologie

Administration

- Grafische Oberfläche
- Intuitive Bedienung
- Monitoring
- Reporting
- Statistiken
- Konfigurationswizards

Systemvoraussetzungen

• Betriebssystem

Microsoft Windows 2000, XP oder 2003 mit aktuellem Service Pack

• Minimale Server-Konfiguration

Intel Pentium IV 3.6 GHz mit 1 GB RAM, 80 GB Festplatte (7200 rpm)

• Software

- MCA ZNV^{NT} CTI (Wahlhilfe, Komfortfunktionen)
- MCA ZNV^{NT} IP/ISDN (Voiceboxen, Anrufbeantworter)

Kontakt

Bei Fragen oder Interesse an einer Präsentation wenden Sie sich bitte an:

MCA GmbH
Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37
52222 Stolberg (Rhld.)
Tel.: 02402/86559-0
Fax: 02402/86559-899
E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de

MCA ZNV^{NT} integriert VoiceMail, Telefax, SMS, CTI und ACD komplett in bestehende Kundenumgebungen. Professionelle Connector-Lösungen ohne eigene Datenbank, ohne eigene Verwaltung und weitestgehend ohne eigene Oberfläche garantieren die perfekte Integration in Lotus Notes, MS Exchange, Novell GroupWise, SAP, IBM eServer i5 und viele andere Mail- und Groupware-Systeme. MCA ZNV^{NT} arbeitet sowohl konventionell über ISDN als auch über IP mit beliebigen TK-Anlagen zusammen.

Alle aufgeführten genannten Produktnamen sind Warenzeichen der entsprechenden Herstellerfirmen.

Vertrieb/Beratung

FaxServer
Back Office Lösungen

Unified-Messaging
IT + TK Consulting

CTI / VoIP

Wartung/Service

Software-Erstellung