

Call Center

Vorteile der Nutzung von Call Center Funktionen:

Abteilungs-Call Center:

Die Verwendung der Call Center Funktionen in Fachabteilungen setzt sich mit hohem Wachstum fort. Jede Organisation ab 50 Mitarbeiter hat den Bedarf einer professionellen Anrufverteilung für Unternehmensfunktionen wie Bestellannahme, Vertrieb, Technische Hotline, Reklamationen etc.

Workflow-Integration:

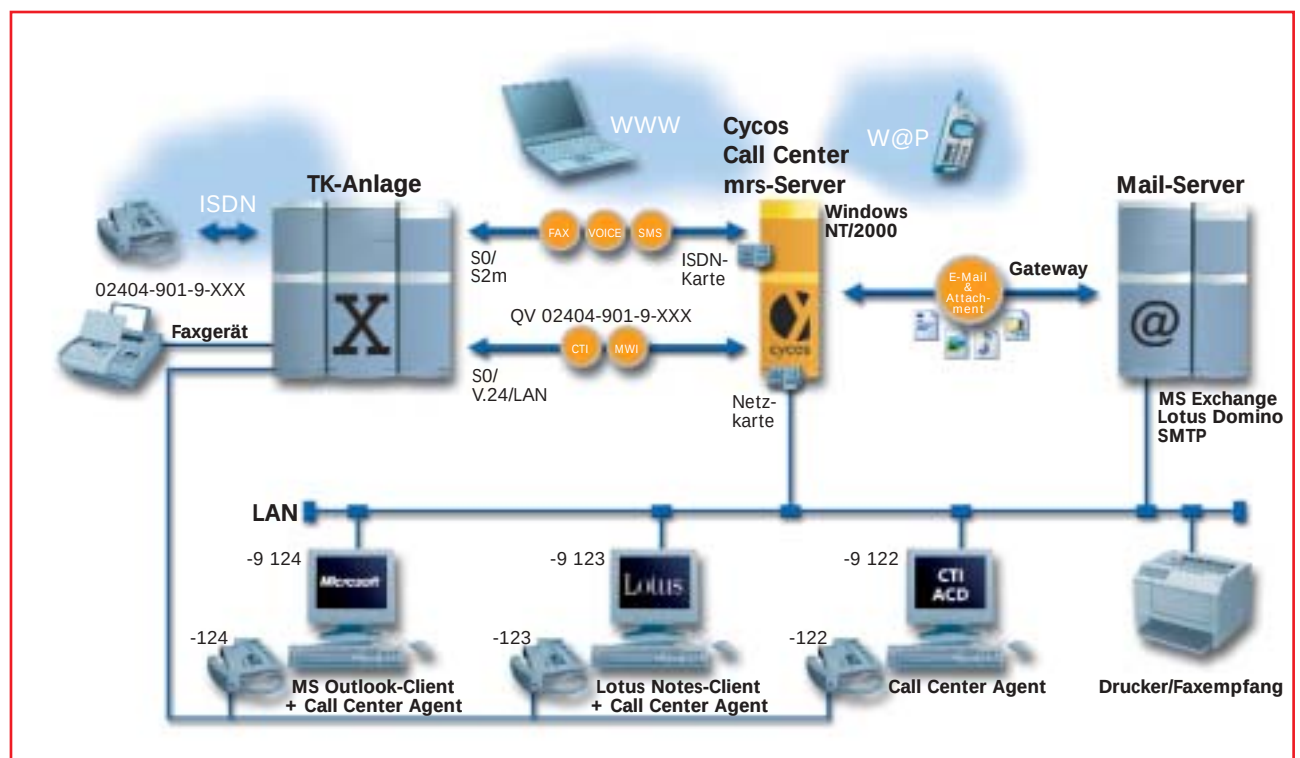
Die Integration des Call Centers in Messaging-Plattformen wie Microsoft Exchange oder Lotus Domino ist ebenso zentraler Bestandteil des Call Centers für die Verteilung von Off-line-Nachrichten wie E-mails, Faxe und Voicemails. Es ist die logische Erweiterung von existierenden Workflows z.B. zur Bearbeitung von Bestellungen oder technischen Anfragen.

Eine Server-Plattform für alles:

Ist Cycos mrs mit Unified Communications für E-mail, Fax, Voicemail, SMS oder auch CTI schon im Einsatz, werden Call Center Funktionen durch einfaches Freischalten in der selben Lösung ermöglicht. Es wird kein weiterer Server, keine weitere Datenbank oder Administration benötigt.

Das ist das Konzept:

One Solution for all Communications.



one solution for all communications

Nutzen:

- **Jeder Anruf ein Erfolg:** Anrufer werden in sog. Wartefeldern platziert, falls keine freie Mitarbeiter (Agenten) den Anruf entgegennehmen können: kein Anruf geht mehr verloren!
- **Normales Tagesgeschäft:** Der Agent kann sowohl seinem Tagesgeschäft als auch Call Center-Aktivitäten nachgehen. Er schaltet sich selbständig für Anrufe oder Nachrichten frei. Die vereinfachte Integration seines Arbeitsplatzes ins Call Center ermöglicht duale Funktionen, gleichzeitig: Fachperson und Call Center-Agent.
- **Individuelle Anrufverteilung:** Die Anrufverteilung kann nach den Prinzipien Longest-Idle, zyklisch oder linear erfolgen.
- **Anrufer bleibt zielgerichtet:** Jedem Mitarbeiter können Fähigkeiten zugeordnet werden (Skills). Auf Basis dieser Skills können entsprechende Anrufergruppen (ACD Gruppen) definiert werden. Eine fokussierte Anrufverteilung ist möglich, der Anrufer wird optimal und schnell an den richtigen Ansprechpartner geleitet.

Call Center Funktionen:

- Anrufverteilung (ACD = Automatic Call Distribution)
- Automated Attendant (zur Vorqualifizierung)
- Nachrichtenverteilung (E-mail, Fax, Voicemail)
- Skill-Based Routing, z.B. nach Sprachen, Fachwissen, Hierarchie
- Microsoft Exchange und Lotus Notes Integration
- Anruf-Kampagnen (Powerdialing)
- Frage & Antwort Kampagnen z.B. für Preisausschreiben
- Echtzeit Monitoring und automatisiertes Reporting

Performance-Merkmale:

- Bis zu 60 Leitungen pro PC Server für bis zu 60 gleichzeitig wartende Anrufer (Wartefelder)*
- Bis zu 250 gleichzeitig angemeldete Agenten*
- Echtzeit-Statistiken und Reporting
- Bis zu 30 unterschiedliche ACD-Gruppen*
- BHCA bis zu 40.000 Leitungen im Wartefeld**
- Bis zu 30 Fähigkeiten (Skills) pro Agent*
- Bis zu 10 Zeitschwellen je Wartefeld*
- Echt-Zeit CTI (Computer-Telephony Integration) zum Wählen von Telefonnummern
- Unterstützung der meistverbreiteten TK Anlagen: z.B. Alcatel OmniPCX, Alcatel 4200, Alcatel 4400, Cisco CallManager, Ericsson MD 110, DeTeWe OpenCom, Deutsche Telekom Anlagen, Philips Sopho, Siemens Hicom 150, Hicom 300 E, HiPath 3000, HiPath 4000 und Tenovis Integral.***

Mindestvoraussetzung:

- PC basierend auf kompatiblen Intel Pentium 3, 900 MHz, 512 MB RAM
- PCI Slots für aktive EICON ISDN Karten (BRI und/oder PRI)
- Windows 2000 Server
- Microsoft Exchange Version 5.5 und 2000, Lotus Domino Version 5.x und 6.0, SAP R/3 ab Version 3.1H, SAP CRM ab Version 3.0

* Auf Anfrage auch erweiterbar

** z.B. bei HiPath 4000 mit PRI Anbindung. Je nach TK-Anlage auch höher oder niedriger. Siehe hierzu auch das separat erhältliche Call Center Leistungsverzeichnis

*** Freigabestati siehe Call Center Leistungsverzeichnis

www.cycos.de · sales@cycos.de

Cycos AG

Joseph-von-Fraunhofer-Str. 7
52477 Alsdorf
Tel. +49-(0)2404 - 901-0
Fax +49-(0)2404 - 901-100

Otto-Hahn-Str. 1c
69190 Walldorf

Tel. +49-(0)6227 - 605-605
Fax +49-(0)6227 - 605-610

Raiffeisenstr. 14

70771 Leinfelden-Echterdingen
Tel. +49-(0)711 - 3060-0
Fax +49-(0)711 - 3060-140

Cycos France SAS

Immeuble Elysées La Défense
7c, Place du Dôme
92056 Paris La Défense Cedex
Tel. +33-(0)172 - 7572-32
Fax +33-(0)172 - 7572-34