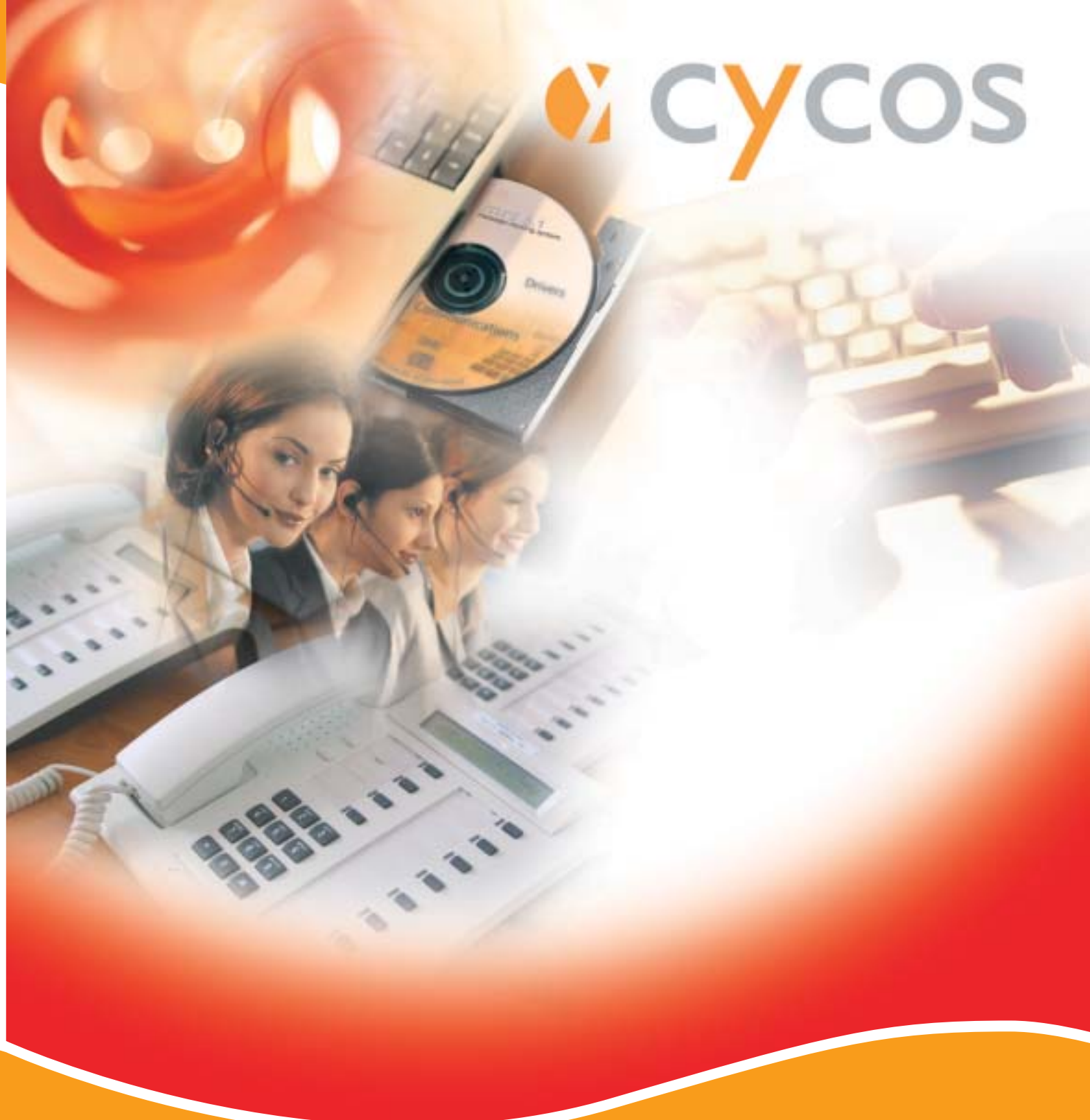




Multimedia Call Center

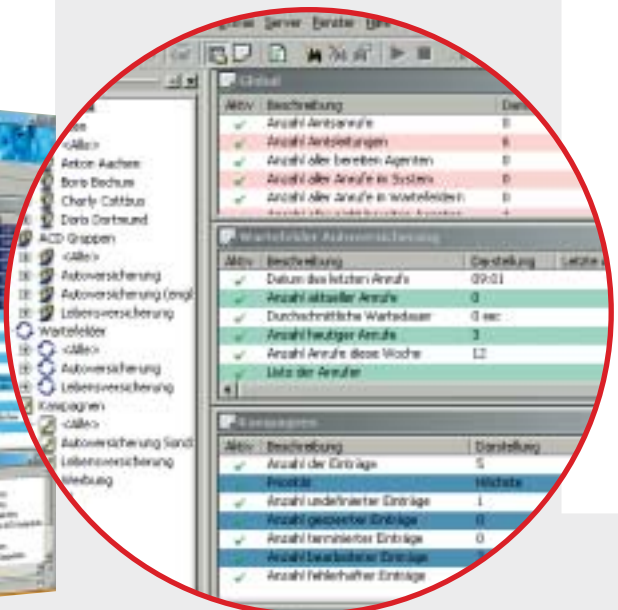
ACD • Web • CTI • Voice
E-Mail-Management • Power Dialer
Multichannel Queuing
Skill Based Routing

www.cycos.de

Multimedia Call Center

Sind in Ihrem Unternehmen die Abteilungen Vertrieb und Support für Ihre Kunden immer erreichbar? Wie schnell gelangt ein Anrufer zum richtigen Ansprechpartner? Sind Sie in der Lage, Telefon-Marketing-Aktionen effizient und kostengünstig durchzuführen?

Das Cynos Multimedia Call Center bietet Ihnen eine professionelle Kommunikationsschnittstelle zum Kunden, mit der Sie auf Anrufe, Fax-Nachrichten, E-Mails, Web- und SMS-Anfragen schnell und wirkungsvoll reagieren können. Die Kampagnenerstellung und der Power Dialer unterstützen den Outbound-Betrieb und erhöhen die Effizienz Ihrer Mitarbeiter. Insgesamt wird die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens deutlich gesteigert und die Kundenzufriedenheit erhöht. Cynos bietet Ihnen professionelle Call Center-Technologie für kleine und mittlere Unternehmen.





Nutzen für Ihr Unternehmen:

- Effizienzsteigerung durch multimediale ACD-Funktionen (Autom. Anruf- und Nachrichtenverteilung)
- Produktivitätssteigerung durch bessere Verteilung der Anfragen auf Ihre Mitarbeiter
- Professionelleres Auftreten erhöht die Kundenbindung
- Effizientere Bearbeitung von Anfragen
- Bereitstellung unterschiedlicher Servicequalitäten in einem Call Center
- Investitionsschutz durch Nutzung bestehender Kommunikationsinfrastruktur
- Kundengerechte Lösungen und besserer Service durch erweiterte Script-Befehle
- Erweiterte Anrufbehandlungsmöglichkeiten
- IVR mit graphischem Administrationstool
- mySAP CRM-Integration
- Frei konfigurierbare Wartefelder

Vorteile für den Call Center Agent:

- Komfortables Arbeiten in standardisierter Windows-Oberfläche
- Einfacher Verbindungsaufbau, einfach per Mausklick
- Individuelle Agenten-Statistiken
- Autom. Erkennen von Geschäftskontakten bei eingehendem Anruf (MS Exchange, SAP etc.)

Vorteile für den Call Center Supervisor:

- Realtime Monitoring von Gruppen, Agenten und Kampagnenstatistiken
- Einfache Konfiguration der Skill-Based-Routing-Funktion
- Alarmfunktion nach Priorität und Medium einstellbar
- Viele Standardreports verfügbar
- Management Reports flexibel gestaltbar und in Echtzeit

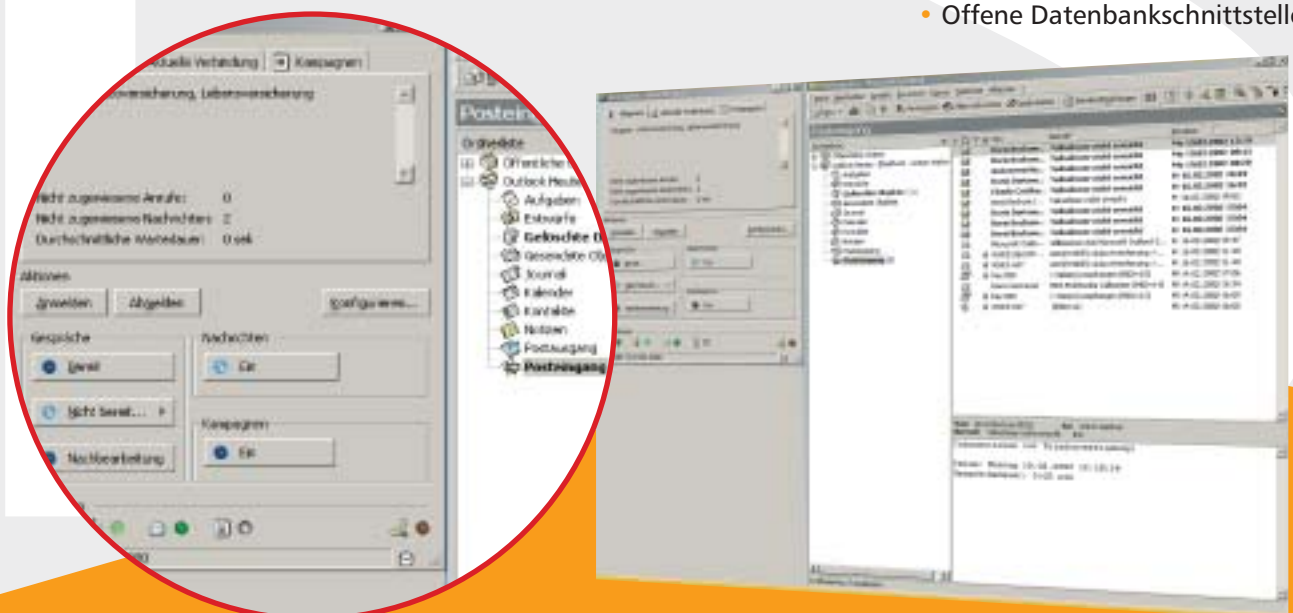
Ihre Vorteile auf einen Blick

- Call Center für Telefonie, CTI, E-Mail, Fax, Voicemail & SMS
- Vollständige Integration von Telearbeitsplätzen
- Einfach konfigurierbares Skill-Based-Routing
- Benutzereigenschaften, Alarmfunktionen, Kampagnen und Stati, global und individuell einstellbar
- Professionelle Reports
- Echtzeit Monitoring

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage:
www.cycos.de

Vorteile für den Call Center Administrator:

- Single Point of Administration
- Umfangreiches Servicepaket von 24h-Hotline bis Service vor Ort
- Benutzerfreundliche Admin-Oberfläche
- Offene Datenbankschnittstellen



one solution for all communications

System Features:

- Unified Messaging, Telefonie und ACD in einem System
- Verteilung von Telefonanrufen, E-Mails, Fax-Nachrichten Voicemails und SMS
- Verteilung gruppenbasiert, skillbasiert und nach Zeitprofilen
- Wartefelder für Erst-, Zwischen- und Endansagen frei konfigurierbar
- Clients für Agenten und Supervisor
- Echtzeitmonitoring
- 30 Standardreports
- Wall Display-Unterstützung optional
- E-Mail-Management
- Data Exchange / SQL

Agenten Features:

- Agentenstatus änderbar über Telefon-Funktions-Taste, Client-Software oder Voicemail-Menü
- Anzeige der Anzahl eingehender Anrufe und Nachrichten
- Ein Client für alle Nachrichtentypen
- Gesprächsaufbau in Kampagnen mit einem Mausklick
- Separate Anmeldung für Anrufe, Nachrichten und Kampagnen
- Bedienungsfreundliche Oberfläche
- Power Dialing
- CTI-Integration
- Online-Hilfe Funktionen
- Integriert in das SAP Interaction Center

Supervisor Features:

- Anzeigen von Berichten in Echtzeit (Agentenstati, Servicelevel, Warteschlangen, Agentengruppen)
- Frei definierbare Reports
- Freie Auswahl der anzuzeigenden Informationen in beliebiger Anzahl von Anzeigefenstern darstellbar
- Layoutkonfiguration vereinfacht durch Drag & Drop
- Regelassistent zur Definition von Aktionen bei Schwellwerten
- Alarmanzeige audiovisuell einstellbar
- Planung von Kampagnen und Routing Kriterien
- Statistiken aller Call Center-Aktivitäten
- Erstellung von kundenspezifischen Berichten mit ODBC/SQL-kompatiblen Berichterstellungsprogrammen
- Skill-Based-Routing (qualifikationsgerechte Auslastung)
- Effektive Personalplanung durch Performance Analysen in Echtzeit

Integration in vorhandene Groupware Plattformen:

- Microsoft Exchange
- Lotus Notes/Domino
- Stand-Alone E-Mail System
- SAP R/3
- mySAP Business Suite

TK-Anlagen:

- CSTA, TSAPI-fähige Anlagen der führenden Hersteller

Multimedia Call Center

- Erweiterter Setup Wizzard für ACD-Gruppen, Skills, Agenten und Zeitprofile
- Q&A-Support
- Power Dialer für Kampagnen
- Erweiterte TK-Anlagen-Integration
- „E-Mail routing only“ Call Center
- Standard Schnittstellenanbindung für Call Routing und Multimedia-Dienste zu Workflow-Systemen wie Lotus Notes, E-Mail-Systemen wie Microsoft Exchange und zu CRM- bzw. ERP-Systemen wie SAP R/3 (mysap.com)
- Anpassbare Schnittstellen zu Datenbank-basierten Backoffice-Systemen
- E-Mail-Management
- Zukunftssicher durch klare Ausrichtung auf Web Services- und Portal-Strategien (Microsoft.NET, IBM WebSphere und mySAP Business Suite)

Cycos AG • Headquarter
Joseph-von-Fraunhofer-Str. 7
52477 Alsdorf / Germany
Tel. +49-(0)2404 - 901-0
Fax +49-(0)2404 - 901-100
www.cycos.de
sales@cycos.de

Cycos AG • SAP Competence Center
Otto-Hahn-Str. 1c
69190 Walldorf / Germany
Tel. +49-(0)6227 - 605-605
Fax +49-(0)6227 - 605-610

Cycos AG
Raiffeisenstr. 14
70771 Leinfelden-Echterdingen
Germany
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 / France
Tel. +33-(0)172 - 75 72-32
Fax +33-(0)172 - 75 72-34

Weitere Informationen erhalten
Sie auf unserer Website unter
www.cycos.de

© 2003 Cycos AG - Stand Januar 2003
mrs ist eingetragenes Warenzeichen der Cycos AG.
Alle erwähnten Produktnamen sind eingetragene
Warenzeichen der erwähnten Hersteller.
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.