

myContactCenter

Datenblatt

Systemvoraussetzungen

Die folgende Liste enthält die minimalen Software-Voraussetzungen um myContactCenter zu installieren und zu verwenden:

- ✓ Microsoft Windows 2003/2008/2012 Server - für Server und Dispatcher
- ✓ Microsoft .NET Framework 4.0
- ✓ Microsoft SQL Express oder SQL 2005 / 2008 / 2012
- ✓ Microsoft Windows Vista (oder neuer) für Klienten Applikation
- ✓ SwyxWare™ IP basierten Telefonie Lösung ab Version 2011 R2 mit lizenziertem ECR
- ✓ Crystal Reports 2008 oder Microsoft Visual Studio 2010 Professional mit Crystal Reports für Visual Studio zum Design von verwendbaren Reports





Alarmsystem basierend auf Leistungsindikatoren

Alarmsystem unterstützt beliebige definierbare Schwellwerte zu Schweregraden

Alarmsystem unterstützt beliebige definierbare Fehler-Schweregrade

Alarmsystem unterstützt den Versand von Alarmen per E-Mails

Alarmsystem unterstützt den Versand von Alarmen per SNMP V1 oder SNMP V2 Traps

Beliebige Anzahl an Agenten

Beliebige Anzahl an Fähigkeiten

Beliebige Anzahl an Sprachen

Beliebige Anzahl von Feiertagkalendern

Beliebige Anzahl von Tätigkeiten

Beliebige Qualifikationen zu Fähigkeiten

Beliebige Qualifikationen zu Sprachen

Berichte mit der Möglichkeit der detaillierter Auswertung von Agenten

Berichte mit der Möglichkeit der detaillierter Auswertung von Alarmen

Berichte mit der Möglichkeit der detaillierter Auswertung von Automatischen Kontaktverteilungen

Berichte mit der Möglichkeit der detaillierter Auswertung von Kampagnen

Berichtssystem zur manuellen oder automatisierten Berechnung von Berichten

Detaillierte Protokollierung aller Agentendaten und Statusänderungen

Detaillierte Protokollierung aller Anrufdaten und Statusänderungen

Detaillierte Protokollierung aller E-Mail-Daten und Statusänderungen

Detaillierte Protokollierung aller Fax Daten und Statusänderungen

Detaillierte Protokollierung aller Kampagnen Anrufdaten und Statusänderungen

Dynamische Gruppen zur Verwaltung von Agenten und deren Berechtigungsprofil

Dynamische Gruppen zur Verwaltung von Agenten und deren Fähigkeiten

Dynamische Gruppen zur Verwaltung von Agenten und deren Sprachen

Eigenständige Administrations Applikation

Eigenständige Agenten Applikation

Eigenständige Echtzeit Wandanzeige

Feiertage mit definierbaren normalen Öffnungszeiten

Flexibles Berechtigungssystem für Agenten, Supervisoren und Administratoren

Flexibles Tätigkeiten-Management

Implementiert als Client-Server Infrastruktur

Integrierte Automatische Kontakt Verteilung

Integriertes Contact Center spezifisches Reporting

Integriertes Kampagnensystem

Klassifikation von Kontakten nach Bearbeitungs-ende

Leistungsindikatoren für Agenten

Leistungsindikatoren für Anrufe

Leistungsindikatoren für Automatische Kontakt Verteilungen

Leistungsindikatoren für E-Mails

Leistungsindikatoren für Faxe

Leistungsindikatoren für generelle Systemparameter

Leistungsindikatoren für Kampagnen

Leistungsindikatoren per SNMP auslesbar

Leistungsüberwachung über frei definierbare Leistungsindikatoren

Leistungsüberwachung unterstützt SNMP V1 und SNMP V2

Protokollierung in eigene MS-SQL Datenbank

Schutz vor unerwünschten Anrufern, E-Mail Adressen oder Faxnummern durch ausgeschlossenen Kontakte Steuerung

Abwurfsschwelle für maximale zu erwartende Wartezeit	Einfache Nutzung externer Datenquellen zur Nutzung in freien Schlüssel-Wert-Listen	Maximale Bearbeitungszeit pro Wartefeld einstellbar, getrennt für jeden Kommunikationskanal
Anrufverteilung nach eigenen Zustellverfahren	Einfache Nutzung externer Datenquellen zur zusätzlichen Steuerung der bevorzugten Rufzustellung (VIP/Telefonklassen)	Maximale Wartezeit einstellbar pro Wartefeld
Auswahlmenüs (DTMF) innerhalb des Wartefeldes	Einfache Nutzung externer Datenquellen zur zusätzlichen Steuerung der Feiertage	Mechanismus zur automatischen Abmeldung/ Pause wenn Agent eingehende Kontakte nicht beantwortet
Automatische Kontaktannahme pro Wartefeld einstellbar	Einfache Nutzung externer Datenquellen zur zusätzlichen Steuerung der Geschäftszeiten	Nach Anzahl Wartender verzögerter Überlauf
Automatischer Überlauf	Einfache Nutzung externer Datenquellen zur zusätzlichen Steuerung der maximalen Wartezeit	Nach längster Wartezeit verzögerter Überlauf
Bearbeitungszeit Warnung pro Wartefeld einstellbar, getrennt für jeden Kommunikationskanal	Einfache Nutzung externer Datenquellen zur zusätzlichen Steuerung der Nacharbeitszeit	Nach Wartefeldauslastung verzögerter Überlauf
Beliebige Anzahl von Parametern pro Kontakt	Einfache Nutzung externer Datenquellen zur zusätzlichen Steuerung des Notfallmechanismus	Nach Zeit verzögerter Überlauf
Beschränkungssystem zur Sicherstellung einer Mindestanzahl an verfügbaren Agenten pro Wartefeld	Einstellbare Signalisierungszeit der Kontakte pro Wartefeld	Notfallregelung für Wartefelder
Bevorzugte Kontaktverteilung zum zuletzt kontaktierten Agenten	E-Mail Bearbeitung pro Wartefeld separat konfigurierbar	PBX übergreifende Wartefelder
Bevorzugtes Verteilen der Kontakte anhand beliebiger Merkmale (VIP)	Fax Bearbeitung pro Wartefeld separat konfigurierbar	Pro Wartefeld einstellbare niedrigste Fähigkeiten-Qualifikation für Kontaktzustellung
Bevorzugtes Verteilen der Kontakten anhand bestimmter Rufnummernklassen/ Kontaktklassen	Flexibles Feiertag-System	Pro Wartefeld einstellbare niedrigste Sprachen-Qualifikation für Kontaktzustellung
Definierbare Antwortvorlagen für E-Mails für jedes Wartefeld und jede Sprache konfigurierbar	Frei definierbare Limitierung der Anzahl wartender Anrufe	Schnelles Heranholen von Kontakten aus Wartefeld
Definierbare Antwortvorlagen für Faxe für jedes Wartefeld und jede Sprache konfigurierbar	Geschäftszeiten per flexiblem graphischen Kalender übersichtlich erstellbar	Standortübergreifende Kontaktverteilung
Dynamische Limitierung der Anzahl wartender Anrufe anhand im Wartefeld angemeldeten Agenten	Klassifikation von Anrufen incl. Klassifikatorenliste	Unterstützt Verteilung von Anrufen, E-Mails und Faxen (Kontakte)
Dynamische Nacharbeit pro Wartefeld für jeden Kommunikationskanal gesondert einstellbar	Klassifikation von E-Mails incl. Klassifikatorenliste	Verteilung von Kontakten nach Anzahl von bearbeiteten Kontakten
Dynamische Nacharbeit pro Wartefeld ohne Beeinflussung der normalen Telefonfunktion der PBX	Klassifikation von Faxen incl. Klassifikatorenliste	Verteilung von Kontakten nach Fähigkeiten der Agenten
Eigenes vollständig unabhängiges Routingmodul	Klassifikatoren zur Nacherfassung von Gründen der Kontaktaufnahme für jeden Kommunikationskanal	Verteilung von Kontakten nach gesamter Kontaktbearbeitungszeit
Einfache Integration in bestehende Datenbanken zur Anrufer Identifikation	Manuelle Nacharbeit pro Wartefeld für jeden Kommunikationskanal gesondert einstellbar	Verteilung von Kontakten nach längster Zeit ohne Kontaktbearbeitung
Einfache Nutzung externer Datenquellen zur Gewinnung von Anrufer Daten	Manuelle Nacharbeit pro Wartefeld ohne Beeinflussung der normalen Telefonfunktion der PBX	Verteilung von Kontakten nach Sprachen der Agenten
		Virtuelles Wartefeld mit Rückrufen möglich
		Virtuelles Wartefeld mit Wiedereinwahl möglich



Abbruch-Raten Begrenzung zur dynamischen Anpassung der Überbelegung

Amtsholung oder Trunk-Auswahl pro Kampagne einstellbar

Anbindung an beliebige Datenquellen per ODBC

Anruferdetails in Datenquelle verfügbar (Anrufzeit, Wiedervorlagezeit, Anzahl Versuche, letzter Zustand, ...)

Aufleger in Predictive Dialler Kampagnen können optional automatisch in Preview Kampagnen verschoben werden

Automatische Rufannahme pro Kampagne

Automatische Wiedervorlagen bei Nichterreichbarkeit

Automatischer Ruftransfer zu beliebigem Ziel nach Rufende

Automatisches Verwerfen von Anrufen wenn kein Agent verfügbar

Beliebige DTMF Aktionen und Ziele

Beschränkungssystem zur Sicherstellung einer Mindestanzahl an verfügbaren Agenten pro Kampagne

Daten Caching zur Reduktion der Auslastung der Datenquelle

Dynamische Nacharbeit pro Kampagne einstellbar

Dynamische Nacharbeit pro Kampagne ohne Beeinflussung der normalen Telefonfunktion der PBX

Einstellung der zu Ziel-Abbrecher-Rate pro Kampagne

Geschäftszeiten per flexiblem graphischen Kalender übersichtlich erstellbar

Gesprächszeit Warnung pro Kampagne

Höchste Effizienz durch Algorithmus mit wenigen konfigurierbaren Steuerparametern

Klassifikation von Anrufen bei Rufende anhand von freier Texteingabe

Klassifikation von Anrufen bei Rufende anhand von Klassifikatoren-Liste

Klassifikation von Anrufen incl. Klassifikatorenliste

Manuelle Nacharbeit pro Kampagne ohne Beeinflussung der normalen Telefonfunktion der PBX

Maximale Anzahl paralleler Rufe beschränkbar

Maximale Gesprächszeit pro Kampagne

Maximale Leitungsanzahl/Gesprächsanzahl pro Kampagne einstellbar

Maximale Signalisierungszeit pro Kampagne einstellbar

Nutzung von DTMF zur Interaktion mit verbundenem Ziel

Predictive Dialler mit Medienstromverschaltung oder echtem Ruftransfer

Pro Kampagne einstellbare niedrigste Fähigkeiten-Qualifikation für Rufaufbau

Pro Kampagne einstellbare niedrigste Sprach-Qualifikation für Rufaufbau

Relative Anzahl Abbrecher pro Kampagne einstellbar zur dynamischen Anpassung der Überbelegung

Rufratenbegrenzung zur Entlastung des Telefonsystems

Strategie der Verteilung von Kontakten auch anwendbar auf verschiedene Kontakttypen (Fax, E-Mail, Anruf)

Strategie der Verteilung von Kontakten auch mischbar

Unterstützt Broadcast dialling

Unterstützt Predictive dialling

Unterstützt Preview dialling (Power dialling)

Verteilung der Kontakte anhand von gesamter Bearbeitungszeit von Kontakten

Verteilung der Kontakte anhand von Gesamtzahl bearbeiteter Kontakte

Verteilung der Kontakte anhand von längster Zeit in Nacharbeit

Verteilung der Kontakte anhand von längster Zeit in Tätigkeit

Verteilung der Kontakte anhand von längster Zeit ohne Kontakte

Zu präsentierende abgehende Rufnummer beliebig einstellbar



Alle Call und Contact Center typischen Parameter vielfältig darstellbar	Anzeige der Daten als digitale Ziffernanzeige möglich	Linien Diagramme: Stufen, Keile, Scatter Line, ...
Alle typischen Parameter können im Zeitverlauf dargestellt werden	Anzeige der Daten als farbiges LED möglich	Manhattan Diagramm
Anzeige der Daten als Laufschrift möglich	Anzeige der Daten als Flagge möglich	Polar Diagramm: Punkte, Linien, Flächen, ...
Anzeige der Daten in Diagrammen möglich	Anzeige der Daten als Pfeil möglich	Punkte Diagramm
Anzeige der Daten in einem von vielen Messinstrumenten möglich	Anzeige der Daten als Smiley möglich	Radar Diagramm: Punkte, Linien, Flächen, ...
Anzeige von Internetseiten durch Browser Anzeige	Anzeige der Daten als Text möglich	Ring Diagramm, 2- und 3- dimensional
Auswahl der Darstellung aus vielen Farbschemata (Skinning)	Anzeige der Daten in drei- viertel runden Instrumenten möglich	Säulendiagramme: nebeneinander, gestapelt, ...
Daten für Anzeige berechenbar über Formeln	Anzeige der Daten in ein viertel runden Instrumenten möglich	Torten Diagramm, 2- und 3- dimensional
Datendarstellung in Echtzeit, incl. Formelbewertung	Anzeige der Daten in halb runden Instrumenten möglich	Trichter Diagramm, 2- und 3- dimensional
Diagramme verfügen über einen graphischen Designer zur individuellen Anpassung	Anzeige der Daten in linearen Instrumenten möglich	Auswertung der Formeln in Echtzeit
Echtzeitdarstellung aller Daten	Anzeige der Daten in runden Instrumenten möglich	Formeln basierend auf .NET Mathematik Bibliothek
Einbindung von Bildern über Bildelement	Anzeige der Daten in Tabellen möglich	Formeln können auf die Echtzeithistogramme zugreifen
Einfache Festlegung von Datenfiltern über Designer	3 dimensionale Säulendiagramme: nebeneinander, gestapelt, ...	Formeln können auf fast alle Eigenschaften der Agenten zugreifen
Jedes Instrument verfügt über einen eigenen graphischen Designer zur individuellen Anpassung	3 dimensionales Liniendiagramm: einfache Linie, Stufen, Spline, ...	Formeln können auf fast alle Eigenschaften der Anrufe, E-Mails und Faxe zugreifen
Nahezu endlose Möglichkeiten zur Werteberechnung und Darstellung	Bereichs Diagramme, 2- und 3- dimensional: Balken, Flächen, ...	Formeln können auf fast alle Eigenschaften der Automatischen Kontakt Verteilung zugreifen
Typische Werte für ACD, Kampagne, Agent, ... können jeweils in einem Diagramm oder einer Tabelle dargestellt werden	Blasen Diagramm	Formeln können auf fast alle Eigenschaften der Kampagnen zugreifen
Zyklische Darstellung verschiedener Wandanzeigen möglich	Diagramme mit mehrfachen Achsen	Formeln können beliebige Echtzeit-Daten miteinander verknüpfen
Anzeige der Daten als Ampel möglich	Flächen Diagramm, 2- und 3- dimensional: einfache Flächen, gestapelte Flächen, Stufen-Bereiche, Spline-Flächen, ...	Formeln können Daten nach beliebigen Kriterien Filtern
	Gantt und horizontale Balken Diagramme	Formeln können X-Achsen Werte eines Diagramms ausschließen oder einschließen
		Formeln können Zeilen in Tabellen aus- und einblenden



Alle Call- und Contact Center typischen Werte sind neben vielen Andren vorhanden

Ausführliche Berichte zu Agenten

Ausführliche Berichte zu Automatischen Kontakt Verteilungen

Ausführliche Berichte zu Kampagnen

Automatische Berichterstellung mit E-Mail Versand

Berichte exportierbar nach Crystal Report schreibgeschützte Datei

Berichte exportierbar nach Crystal Reports

Berichte exportierbar nach editierbarem Rich Text

Berichte exportierbar nach HTML 4.0

Berichte exportierbar nach Microsoft Excel

Berichte exportierbar nach Microsoft Excel Arbeitsblatt

Berichte exportierbar nach PDF

Berichte exportierbar nach Rich Text

Berichte exportierbar nach Tabulator getrenntem Text

Berichte exportierbar nach Text

Berichte exportierbar nach XML

Berichte mit einer Zeitauflösung von bis zu 5 Minuten möglich

Berichte mit optionaler Gruppierung nach Kontaktyp

Berichte mit optionaler Gruppierung nach Sprache

Berichte mit optionaler Gruppierung nach Wissensbereich

Berichte mit optionaler Gruppierung nach Zeit

Berichte mit zahlreichen vordefinierten Funktionen

Berichte mit Zeitgruppierung auf Jahre Skala

Berichte mit Zeitgruppierung auf Minuten Skala

Berichte mit Zeitgruppierung auf Monat Skala

Berichte mit Zeitgruppierung auf Stunden Skala

Berichte mit Zeitgruppierung auf Tage Skala

Berichte mit Zeitgruppierung auf Wochen Skala

Gruppierbar nach Fähigkeiten und Sprachen

Gruppierbar nach Jahren, Monaten, Wochen, Tagen, Stunden und Minuten

Gruppierbar nach Tätigkeiten und Klassifikationen

ACD/Kampagnen Berichte mit 7 frei definierbaren Zeitintervallen

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl abgebrochener Anrufe

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl abgebrochener Anrufe pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit Anrufbeantworter

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit Anrufbeantworter pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit Ansage

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit Ansage pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit Transfer extern

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit Transfer extern pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit Transfer intern

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit Transfer intern pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit zu langer Wartezeit

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte abgebrochen mit zu langer Wartezeit pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit außerhalb der Geschäftszeiten Abwurf

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit außerhalb der Geschäftszeiten Abwurf pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit erwartete Wartezeit zu lang Abwurf

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit erwartete Wartezeit zu lang Abwurf pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit Feiertag Abwurf

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit Feiertag Abwurf pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit Kein Agent vorhanden Abwurf



ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit Kein Agent vorhanden Abwurf pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit manuell geschlossen Abwurf

ACD/Kampagnen Berichte mit Analyse für Gesamtzahl Kontakte mit manuell geschlossen Abwurf pro definiertem Zeitintervall

ACD/Kampagnen Berichte mit durchschnittlicher Bearbeitungszeit

ACD/Kampagnen Berichte mit durchschnittlicher Bearbeitungszeit von Kontakten innerhalb des frei definierbaren SLA

ACD/Kampagnen Berichte mit durchschnittlicher Wartezeit

ACD/Kampagnen Berichte mit Effizienz innerhalb des definierten SLA

ACD/Kampagnen Berichte mit Erreichbarkeit in %

ACD/Kampagnen Berichte mit gesamter Bearbeitungszeit

ACD/Kampagnen Berichte mit gesamter Bearbeitungszeit von Kontakten innerhalb des frei definierbaren SLA

ACD/Kampagnen Berichte mit gesamter Wartezeit

ACD/Kampagnen Berichte mit gesamter Zeit bis zur Bearbeitung

ACD/Kampagnen Berichte mit Gesamtzahl abgebrochener Kontakte innerhalb frei definierbarer Zeitintervalle

ACD/Kampagnen Berichte mit Gesamtzahl abgelehnter Kontakte

ACD/Kampagnen Berichte mit Gesamtzahl aller abgebrochenen Kontakte

ACD/Kampagnen Berichte mit Gesamtzahl aller Kontakten

ACD/Kampagnen Berichte mit Gesamtzahl angebotener Kontakte

ACD/Kampagnen Berichte mit Gesamtzahl Kontakte die wartend waren

ACD/Kampagnen Berichte mit Gesamtzahl unbearbeiteter Kontakte

ACD/Kampagnen Berichte mit Gesamtzahl von Kontakte die in definierbarer Zeitspanne angenommen wurden

ACD/Kampagnen Berichte mit maximaler Bearbeitungszeit

ACD/Kampagnen Berichte mit maximaler Bearbeitungszeit von Kontakten innerhalb des frei definierbaren SLA

ACD/Kampagnen Berichte mit maximaler Wartezeit

ACD/Kampagnen Berichte mit maximaler Zeit bis zur Bearbeitung

ACD/Kampagnen Berichte mit minimaler Bearbeitungszeit

ACD/Kampagnen Berichte mit minimaler Bearbeitungszeit von Kontakten innerhalb des frei definierbaren SLA

ACD/Kampagnen Berichte mit minimaler Wartezeit

ACD/Kampagnen Berichte mit minimaler Zeit bis zur Bearbeitung

ACD/Kampagnen Berichte mit mittlerer Zeit bis zur Bearbeitung

ACD/Kampagnen Berichte mit optionaler Gruppierung nach Klassifikator

Agenten Berichte mit Anzahl angebotener Kontakte

Agenten Berichte mit Anzahl bearbeiteter Kontakte

Agenten Berichte mit Anzahl von weitergeleiteten Kontakten

Agenten Berichte mit durchschnittlicher Nacharbeitszeit pro Kontakt

Agenten Berichte mit Erreichbarkeit in %

Agenten Berichte mit gesamter Anmeldezeit

Agenten Berichte mit gesamter Bearbeitungszeit

Agenten Berichte mit Gesamtzeit der Nacharbeit

Agenten Berichte mit Gesamtzeit für Kontaktangebot

Agenten Berichte mit Gesamtzeit in Pause

Agenten Berichte mit Gesamtzeit in Tätigkeiten

Agenten Berichte mit optionaler Gruppierung nach Agenten

Agenten Berichte mit optionaler Gruppierung nach Tätigkeit

myContactCenter Datenblatt

Verwaltung und Administration

Als Microsoft Management Snapin vorhanden, somit integrierbar in die Verwaltungskonsole

Beliebige Anzahl von myContactCenter System kann aus einer Verwaltungskonsole heraus administriert werden

Berechtigungsprofile auf Wissensbereichen für Administratoren

Echtzeitdarstellung aller Daten

Echtzeitdarstellung aller Kontakte

Eine beliebige Anzahl an Administratoren kann definiert werden

Einfach Konfiguration des zentralen Mail und Fax Speichers

Einfache Anlage beliebiger Agentenprofile, incl. Profilkonfiguration und zugehöriger Agenten als Gruppenmitglieder

Einfache Anlage beliebiger Gruppen für Sprache, incl. Sprachkonfiguration mit entsprechenden Qualifikationen und zugehöriger Agenten als Gruppenmitglieder

Einfache Anlage beliebiger Gruppen für Wissensbereiche, incl. Wissensbereich-Konfiguration mit entsprechenden Qualifikationen und zugehöriger Agenten als Gruppenmitglieder

Einfache Anlage beliebiger Qualifikationen für Sprachen

Einfache Anlage beliebiger Qualifikationen für Wissensbereiche

Einfache Anlage beliebiger Sprachen

Einfache Anlage beliebiger Tätigkeiten

Einfache Anlage beliebiger Wissensbereiche

Einfache Konfiguration aller Parameter der automatischen Kontakt Verteilungen

Einfache Konfiguration aller Parameter der Kampagnen

Einfache Konfiguration der Telefonanlagen Anbindungen

Einfache Konfiguration der VIP Steuerung

Einfache Konfiguration des Predictive Dialers

Einfache Konfiguration von Agenten auf Agentenebene, auch ohne Gruppen

Integrierte Echtzeitüberwachung der Agenten

Integrierte Echtzeitüberwachung der Automatischen Kontakt Verteilungen (ACD)

Integrierte Echtzeitüberwachung der Kampagnen

Integrierte Echtzeitüberwachung der Kommunikationskanäle

Kontrolle und Steuerung der Agentenzustände, incl. Abmeldung, Nacharbeit und Tätigkeit

Management aktiver Kontakte, Weiterleitung, Abbrechen, direkte Zustellung, ...

Umfassendes Berechtigungssystem für Agenten

Umfassendes Berechtigungssystem zur Zugriffskontrolle auf alle Bereiche der myContactCenter Konfiguration

Zentrale Verwaltung der Feiertage Kalender mit Importfunktion

Zentrale Verwaltung der Lizenzen individueller Contact Center Server

Zentrale Verwaltung des Berichtsmodules

Zentrale Verwaltung zeitgesteuerter automatisierter Berichte

Zentrales Management der Alarm und SNMP Konfiguration individueller Contact Center Server

Zentrales Management der Master - Standby Konfigurationen

Zentrales Management der speziellen Tätigkeiten, z.B. Bildschirmschoner, Sitzungssperre, ...

Zentrales Management von Administratoren, Supervisoren und Agenten

Zentrales Management von Benutzerprofilen von Agenten

Zentrales Management von Berechtigungsprofilen für Administratoren und Supervisoren

Durch Leistungsindikatoren definierte Alarme können E-Mails versenden

Durch Leistungsindikatoren definierte Alarme können in Berichten ausgewiesen werden

Durch Leistungsindikatoren definierte Alarme können in Wandanzeigen dargestellt werden

Durch Leistungsindikatoren definierte Alarme können Nachrichten an Administratoren und Supervisoren versenden

Durch Leistungsindikatoren definierte Alarme können SNMP Traps versenden

Echtzeit Übersicht über alle aktiven Alarme

Einfache Anlage beliebiger Leistungsindikatoren

Einfache Anlage beliebiger Schweregrade

Einfache Anlage von Alarmen basierend auf Leistungsindikatoren

Einfache historische Übersicht über ausgelöste und beendete Alarme mit Filterfunktion

Historie von Alarme kann in der Administration ausgegeben und gefiltert werden

Leistungsindikatoren können zur Definition von Alarmen verwendet werden

Leistungsindikatoren verwenden die gleichen Formeln wie die Wandanzeige

Leistungsüberwachung durch selbst definierte Leistungsindikatoren

Selbst definierte Leistungsindikatoren können per SNMP gelesen werden

myContactCenter Datenblatt

Agenten Applikation

Chat-Funktionalität um Supervisor ansprechen zu können ohne Telefonat zu unterbrechen	Möglichkeit des automatisierten Wechsels in Kontaktdaten Maske	Tool Tipp bei Rufsignalisierung mit Informationen über Fähigkeiten, Sprachen, Anrufer, ..
Detaillierte Präsenzinformationen zu anderen Agenten	Parallele Nutzung des aktiven Softphones der verwendeten PBX	Übersichtliche Listendarstellung mit optional persönlichem Layout
Detaillierte Übersicht über alle Anruf Daten (incl. Schlüssel-Wert-Listen, Anrufer Daten, ...)	Persönliche Statistiken zu präsentierten und beantworteten ausgehenden Anrufen	Veränderung der persönlichen Konfiguration (wenn Berechtig)
Detaillierte Übersicht zu allen Kontakten in zuständigen Wartefeldern	Persönliche Statistiken zu präsentierten und beantworteten ausgehenden E-Mails	Viele Skins zur individuellen Konfiguration der Oberfläche
Echtzeitdarstellung aller Daten	Persönliche Statistiken zu präsentierten und beantworteten ausgehenden Faxen	Ereignis für dynamische Nacharbeit
Einstellungen der Sprachen können verändert werden (wenn Berechtig)	Persönliche Statistiken zu präsentierten und beantworteten eingehenden Anrufen	Ereignis für Leitungszustand-Wechsel des Softphones
Einstellungen der Wissensbereiche können verändert werden (wenn Berechtig)	Persönliche Statistiken zu präsentierten und beantworteten eingehenden E-Mails	Ereignis für Nacharbeit
Hotkeys beliebig belegbar und komplett deaktivierbar	Persönliche Statistiken zu präsentierten und beantworteten eingehenden Faxen	Ereignis für Tätigkeiten
individuelle automatische Rufannahme	Persönliche Statistiken zur Nacharbeit	Ereignisse für Agenten An- und Abmeldung
individuelle Sprache der Benutzeroberfläche	Persönliche Statistiken zur Sprechzeit	Ereignisse für ausgehende Rufe (aus Kampagne)
Integrierter Internet Browser	Persönliche Statistiken zur Tätigkeiten	Ereignisse für eingehende E-Mails (aus ACD, manuell oder qualifiziert erzeugt)
Integrierter Klient zur Bearbeitung von E-Mail und Fax	Rufannahme per Tool Tipp, integriertem Softphone oder Softphone der verwendeten PBX	Ereignisse für eingehende Faxen (aus ACD, manuell oder qualifiziert erzeugt)
Integriertes Softphone	Sprache der Benutzeroberfläche unabhängig von Sprachzugehörigkeit im Contact Center möglich	Ereignisse für eingehende Rufe (aus ACD, manuell oder qualifiziert erzeugt)
Klare Symbolik zur schnellen und intuitiven Erfassung von Informationen	Steuerung der meisten Agenten Funktionen per Hotkeys	Nutzung aller Kontakt spezifischen Daten, inklusive angehängter Daten und Listen
Kontrolle der automatischen Kontakt-Aannahme	Steuerung der Nacharbeit	Nutzung aller Möglichkeiten von VB.NET oder C#.NET
Manuelles Beenden der dynamischen Nacharbeit	Steuerung der Tätigkeiten	Nutzung fast aller Agenten spezifischen Daten
Manuelles Beenden der manuellen Nacharbeit	Steuerung von Gesprächsmitschnitten mit Start, Stopp und Fortsetzen	Scriptumgebung für VB.NET oder C#.NET