

VOXTRON 

VOXTRON Communication Center



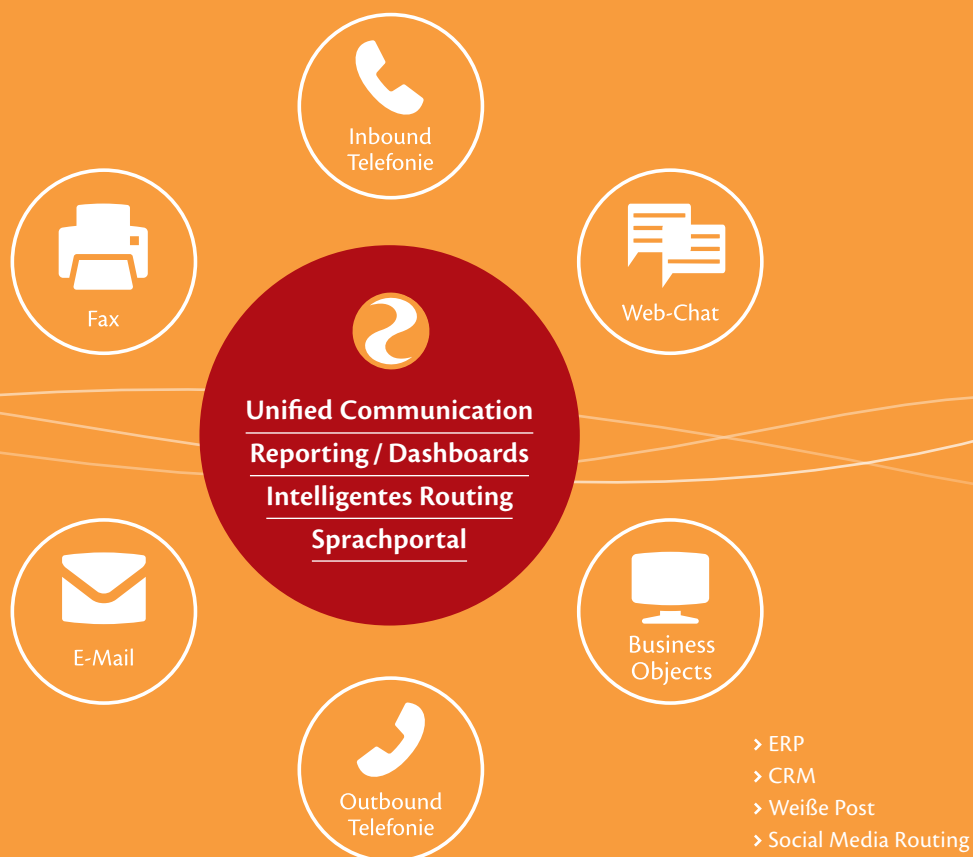
**Enghouse
Interactive**

Ihr Lösungsanbieter:

 **DAS SYSTEMHAUS_PLUS**

TELEFONBAUSCHNEIDER
COMMUNICATIONS

Voxtron Communication Center (VCC) – die Softwarelösung für Service-, Contact- und Callcenter



Das VCC unterstützt Unternehmen bei dem Ziel, erstklassigen Kundenservice zu bieten. Gerade hier sind eine optimale Servicequalität und gleichmäßig ausgelastete Mitarbeiter erfolgsrelevant. Das VCC stellt die Erreichung dieser Ziele sicher. Die Multichannel-Software bildet die Basis für eine homogene und wirtschaftliche Unternehmenskommunikation ohne Medienbruch. Sie verteilt Kundenkontakte – egal auf welchem Kanal diese erfolgen (Anrufe, E-Mails, Web Chats, Faxe, eingescannte Post, Social Media) – nach individuell parametrierbaren Routingstrategien in vielfältigen

Queue-Konzepten (Multiple Queues) und deckt so sämtliche Routing Szenarien ab. Auf diese Weise lassen sich Kontakte automatisch an den am besten geeigneten Mitarbeiter verteilen, Geschäftsprozesse können automatisiert und somit die Effizienz am Arbeitsplatz gesteigert werden. Dank der modularen Architektur ist das VCC frei skalierbar und richtet sich damit nach den Bedürfnissen jedes Unternehmens – von fünf Seat Call Centern bis hin zu großen Contact Center Einheiten an verteilten Standorten und mehr als tausend Agenten.

VCC – Einsatzgebiete, Vorteile, Features

EINSATZGEBIETE

- › **Hotlines und Bestellannahmen,**
- › **Vermittlungen,**
- › **User Helpdesk,**
- › **Call, Contact und Service Center,**

in denen mittels Multichannel- und Multimedia-Routing, Unified Communication, CTI und Sprachportale (IVR) wichtig bzw. erforderlich sind. Das VCC bietet ein einmaliges und bedarfsgerechtes Lizenzierungsmodell, dass den unterschiedlichsten Anforderungen der Kundeninteraktion gerecht wird.

Das Voxtron Communication Center ist überall einsetzbar und unabhängig von vorhandenen Telefon- und IT-Infrastrukturen. Auch ein Parallelbetrieb an mehreren unterschiedlichen Telekommunikationssystemen ist möglich. Durch zahlreiche Standardschnittstellen integriert sich das VCC nahtlos in Ihre Unternehmensprozesse und kann die Mandantenfähigkeit für viele tausend Nutzer bereitstellen. Das VCC arbeitet mit Systemen von Aastra, Alcatel, Avaya, Cisco, innovaphone, Microsoft und Siemens/Unify uvm. zusammen. Der TÜV, Microsoft und SAP haben Funktionsumfang und Qualität der Software zertifiziert.

FEATURES

- › **leichte Anbindung dank offener Schnittstellen**
- › **individuelles, komplexes Routingkonzept**
- › **hoch individualisierbar**
- › **virtuelle Integration von mehreren Standorten**
- › **flexible Lastverteilung**
- › **Multi-Site, Multi-Vendor**
- › **Cluster, Terminalserver**
- › **Georedundanz, Virtualisierung**
- › **Hochverfügbarkeit**
- › **unterstützt Windows Server, SQL Server 2012/2014**

VCC VORTEILE

**Nahtlose Integration
in bestehende
Arbeitsumgebungen**

**Skalierbarkeit:
von 5 bis n Mitarbeiter**

**Ermöglicht Kontakt-
aufnahme auf allen
Kommunikationskanälen**

**Schnittstellen On-Board
zur Integration in**
- CRM, ERP, Groupware
- Business-Process-Management
- Business-Intelligence-Software

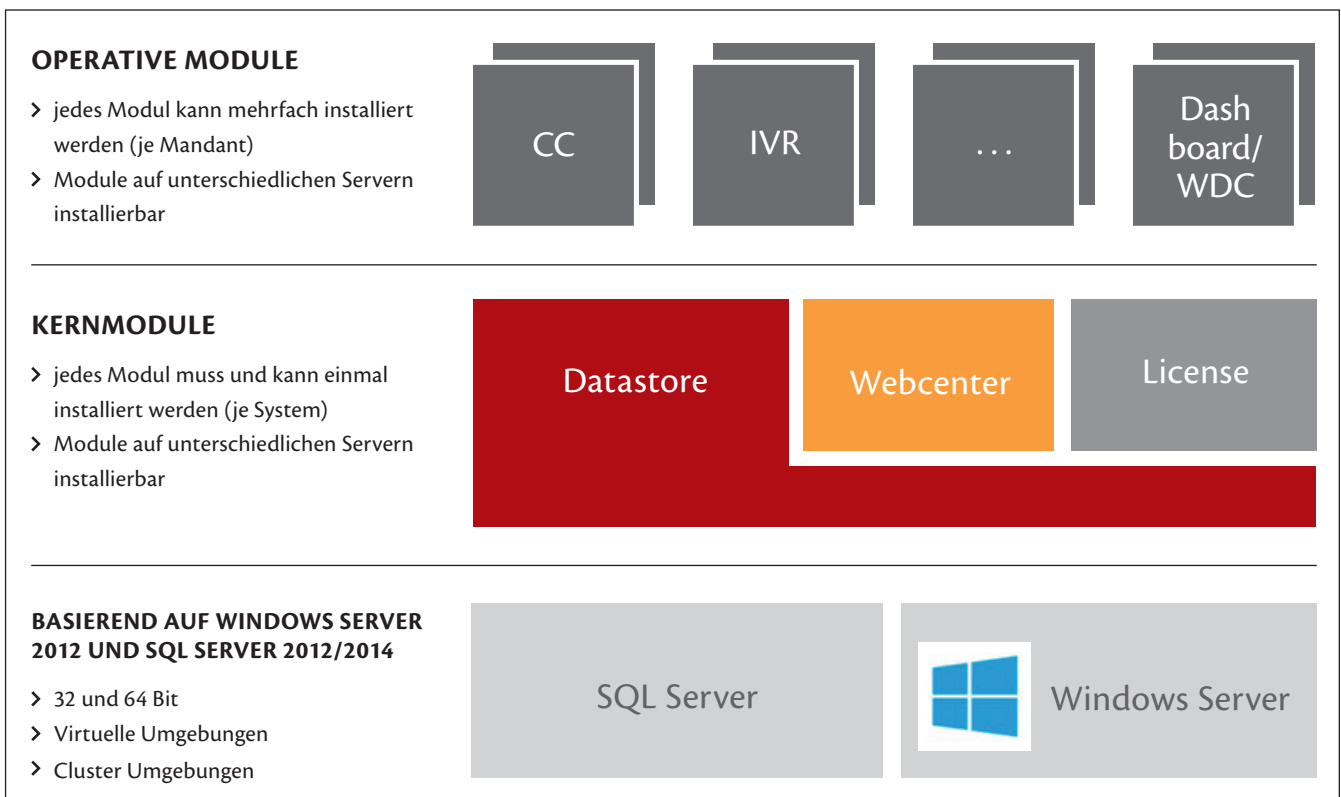
ZERTIFIZIERT VON



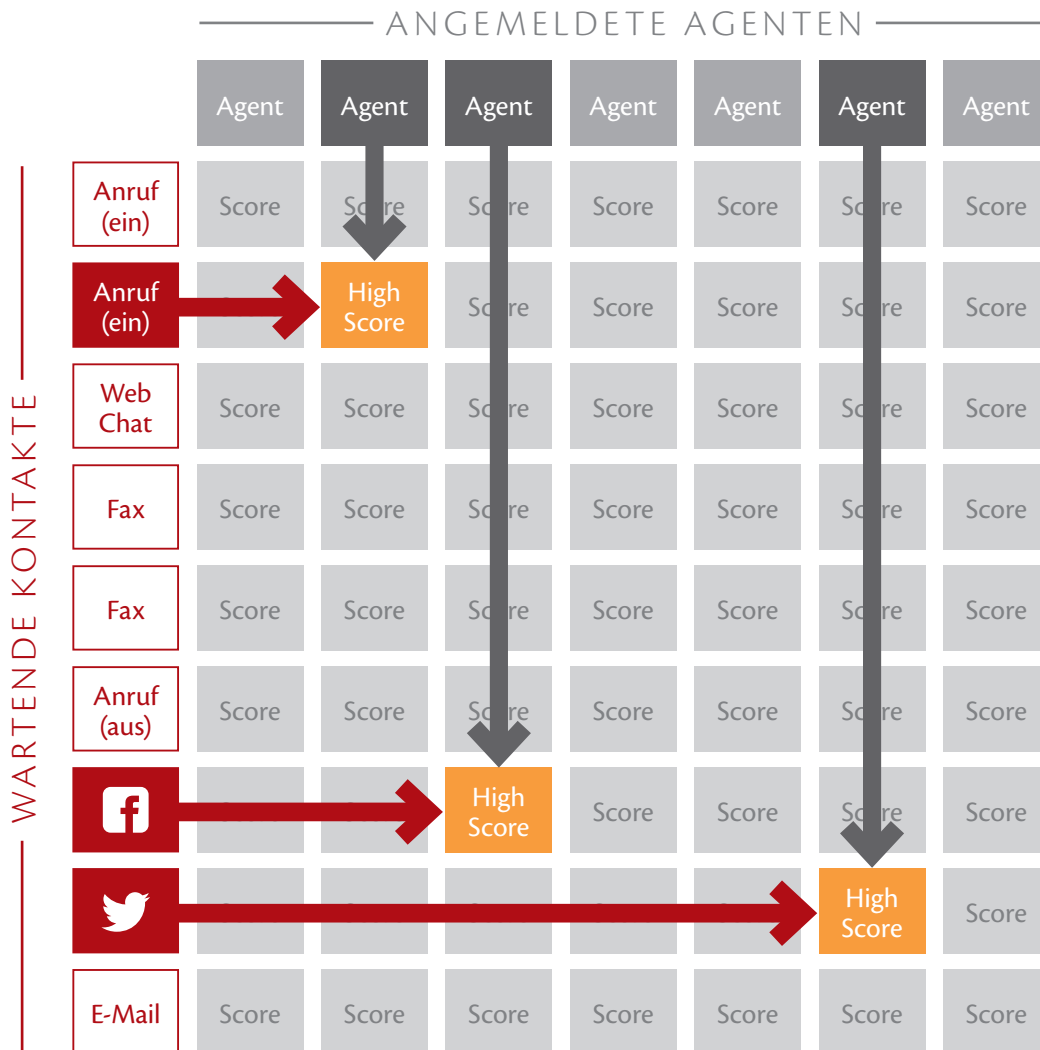
Die modulare Struktur des VCC

Die modulare Architektur ermöglicht die Installation der Module, die für die Umsetzung der individuellen Anforderungen des Unternehmens erforderlich sind. Durch die Kernmodule sind eine intuitive Umsetzung und Verwaltung aller Konfigurationen und Administrationen garantiert. Eine telefonische Inbound-Hotline oder eine Outbound-Dialer Lösung sind genauso realisierbar, wie eine Lösung für ein reines E-Mail-Team, ein Sprachportal oder ein Web-Chat für den Kundensupport. Die Client Software hat für alle gängigen Plattformen eine optimale Arbeitsumgebung. Mit dem rollenbasie-

renden Berechtigungskonzept definieren Sie, was den Nutzern visualisiert wird. Zusätzlich steuert es auch die Zugriffs- und Aktionsmöglichkeiten von Nutzern und Nutzergruppen. Eine Übersicht aller Mitarbeiter und deren Präsenzstatus bietet der Aktivitätsmonitor. Im Wartefeldmonitor sehen Sie alle Kontakte, die noch nicht vermittelt wurden. Beide Monitore können Sie beliebig anpassen (im Vollbild-, minimierten oder angedockten Modus uvm.) und nach unterschiedlichen Kriterien filtern, sortieren und gruppieren.



Produkt-Highlights



MULTIPLE QUEUE

Die Multiple Queue ist das Kernstück der Software Voxtron Communication Center. Anhand dieser werden die Entscheidungen über automatische Verteilung ein- und ausgehender Kontakte getroffen. Multiple Queues

nennt man mehrere nebeneinander laufende Universal Queues, die in Echtzeit festlegen, welche Kontakte zu wem geleitet werden, innerhalb von Organisationseinheiten wie Mandanten, Teams, Skillgruppen, Abteilungen, usw.

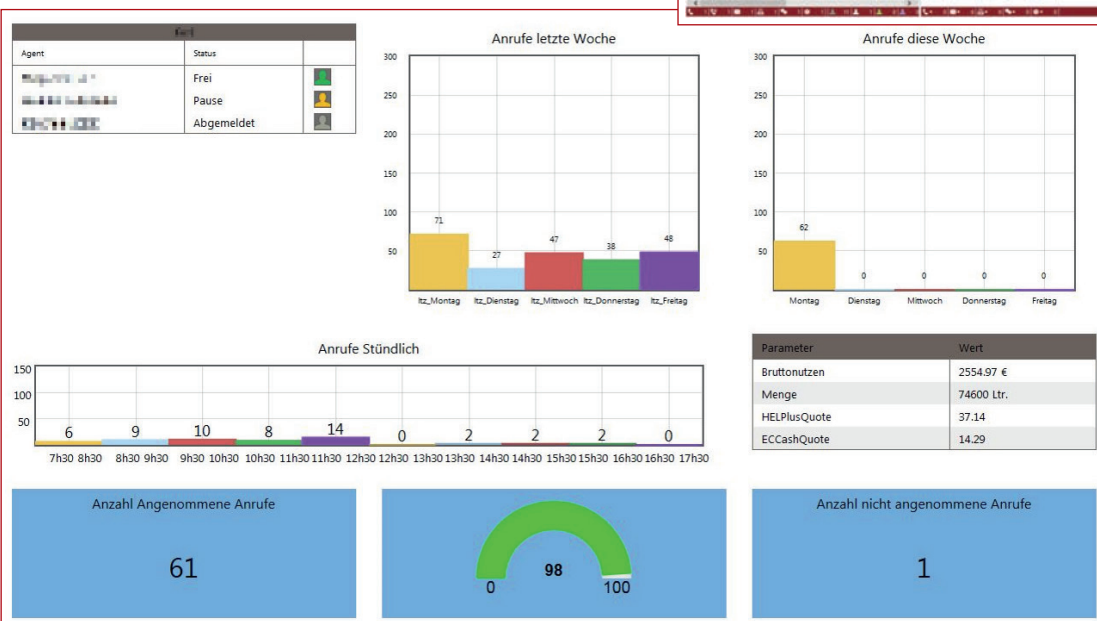
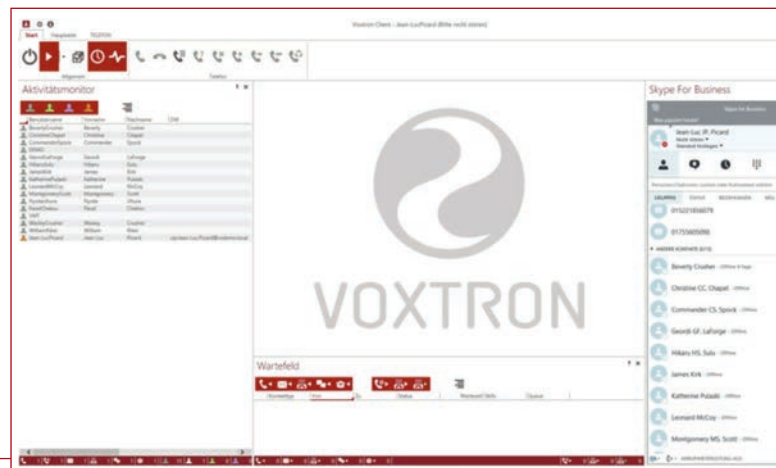
Produkt-Highlights

VOXTRON CLIENT FÜR MICROSOFT® SKYPE FOR BUSINESS™

Mit der Integration von Skype for Business in das VCC sind Mitarbeiter sowohl untereinander mit Kollegen als auch mit Kunden nahtlos vernetzt. Die Software bietet ihren Benutzern eine Vielzahl von Echtzeitkommunikationskanälen in einer einheitlichen Anwendungsumgebung, wie z.B. Audio- und Videokonferenzen, Instant Messaging oder Telefonate.

Die Integration erlaubt dem Benutzer, alle Merkmale der Skype for Business Applikation und des Voxtron Clients zu nutzen. Verwalten Sie alle Kundenkontakt-Stellen in einer Lösung! Dadurch werden First Call Resolution ver-

bessert, was die Anzahl von verloren gegangenen und abgebrochenen Anrufen erheblich reduziert. All das verbessert nachhaltig die positive Kundenerfahrung.



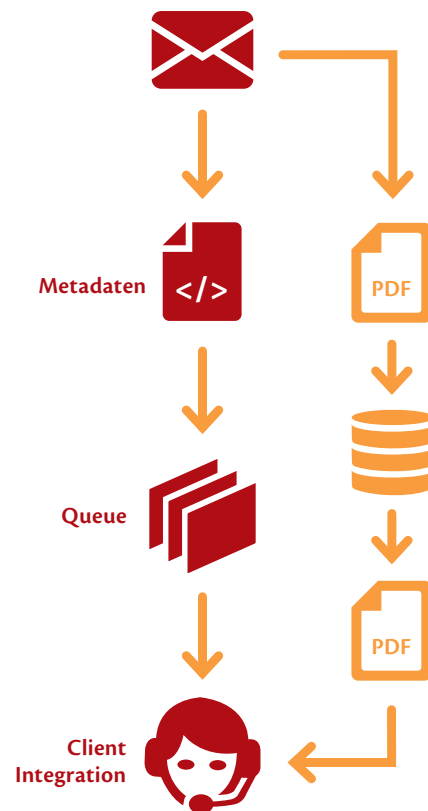
Produkt-Highlights

BUSINESS OBJECTS ROUTING

Neben den klassischen Kontaktkanälen findet Kommunikation vermehrt abseits von Telefon und E-Mail-Verkehr statt. Das Business Object-Routing Modul ermöglicht das Metadaten-Routing von Inhalten ,aller' Kanäle. Damit können beispielsweise Informationen aus dem Social Web (Facebook, Twitter), eingescannte (weiße) Post, Ereignisse aus CRM-/ERP-Systemen oder ganze Geschäftsvorgänge priorisiert und an die richtigen Ansprechpartner verteilt werden.

SIP-SOFTPHONE

Das in das Voxtron Communication Center integrierte SIP-Softphone enthält alle gewohnten Funktionen eines Hardware-Telefons und wird um weitere nützliche Funktionen ergänzt. Da es keine TAPI-Lizenzen und keine Hardware benötigt, ist es in der Anbindung deutlich günstiger als herkömmliche Telefone.



Produkt-Highlights

ECHTZEIT MONITORING UND REPORTING

Das Voxtron Communication Center unterstützt verschiedene Arten von Reporting. Je nach strategischem Schwerpunkt Ihres Geschäftes – also Kunden-, Service- oder Contact-Center – ist es wichtig, die Auslastung, Effizienz, Leistungsfähigkeit oder Qualität zu messen. Indikatoren, die wiederum für Ihre Personaleinsatzplanung ausschlaggebend sind.

Den Zeitraum und das Intervall können Sie selbstverständlich individuell definieren. Auch die Analyse einzelner Call Detail Records (CDR) ist möglich. Sie können auf diverse Standard-Reports zurückgreifen oder individuelle Auswertung anlegen. Der Voxtron Kontakt-Explorer stellt Ihnen auf einfache und zeitsparende Weise die Historie eines Kundenkontakts zur Verfügung. Über einen frei definierbaren Filtermechanismus sind Sie in der Lage, Kontakte auszuwählen und deren Details und Inhalte einzusehen.

Agenten-Auswertungen

| | |
|------------------|--------------------|
| Auswertungsname | Agent Reporting |
| Auswertungstyp | Agenten-Auswertung |
| Instanzname | CC version 9.0 |
| Ab (Tag) | 01.01.2015 |
| Bis | 31.12.2015 |
| involvierte Tage | Mo, Di, Mi, Do, Fr |
| Ab (Zeit) | 08:00 |
| Bis | 19:00 |
| Intervall | Gesamter Zeitraum |

Agenten-Aktivität

| Agent | Anmeldedauer | | | | | | | Pausendauer | | | | | | | | | | Nach |
|------------|------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------------|----------------------------|----------|---------------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|--|------|
| | Alle [Intervall] | Eingehend [Intervall] | Ausgehend [Intervall] | E-Mail [Intervall] | Fax [Intervall] | Chat [Intervall] | Objekte [Intervall] | Gesamte Pausendauer (alle) | 12311 | 123134x3435ch | 4u45u45u | p0ll#p0ll | Pause1 | Pause2 | Pause3 | Test | | |
| agent_me | 12142:24 | 12135:11 | 00:57:55 | 63:12:25 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 36:07:41 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 26:15:52 | 09:51:49 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| agent_mko | 12208:58 | 12208:58 | 00:00:00 | 04:01:42 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 04:45:17 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 04:41:29 | 00:02:48 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| agent_vo | 16541:01 | 16540:54 | 00:00:25 | 82:33:41 | 00:00:25 | 00:00:25 | 00:00:25 | 41:32:42 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 37:29:11 | 04:03:21 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| Agent01 | 1427:09 | 1346:56 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 08:36:54 | 06:34:00 | 08:03:02 | 00:00:00 | 00:00:00 | 07:17:10 | 00:45:53 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| AgentSmith | 97:34:51 | 97:34:51 | 00:00:00 | 58:12:42 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 38:38:57 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 32:26:46 | 06:12:11 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| ako | 03:29:07 | 03:29:07 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:01 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:01 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| Dashboard | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| dk | 12243:14 | 12243:14 | 00:05:48 | 85:16:39 | 75:44:51 | 75:44:51 | 75:44:51 | 50:20:49 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 50:10:39 | 00:09:11 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| eh | 17008:28 | 17008:28 | 00:00:00 | 124:39:24 | 105:40:04 | 123:46:44 | 126:39:20 | 30:21:18 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 29:54:49 | 00:26:29 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| lm | 6932:25 | 6932:25 | 00:34:38 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 08:27:40 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 08:27:40 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| mkr | 00:03:31 | 00:02:31 | 00:00:00 | 00:00:01 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:09 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:09 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| pg | 90:11:38 | 77:00:48 | 00:00:00 | 28:48:30 | 15:36:52 | 28:39:16 | 27:51:26 | 19:58:27 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 19:58:09 | 00:00:18 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |

Enghouse Interactive

VOXTRON GmbH
Zeche Westfalen 1
59229 Ahlen
DEUTSCHLAND
Telefon +49 2382 98974-0
Fax +49 2382 98974-74
info@voxtron.de
www.voxtron.de

 **DAS SYSTEMHAUS_PLUS**

TELEFONBAUSCHNEIDER

COMMUNICATIONS

Telefonbau Schneider GmbH & Co. KG
Heinrich-Hertz-Straße 31
40699 Erkrath

Vertrieb: +49 211 25006-66

Service: +49 211 25006-28

Fax: +49 211 25006-43

Internet: www.telefonbau-schneider.de

Mail: beratung@telefonbau-schneider.de

VOXTRON 

ANDTEK



ELSBETH