



myCC schafft den Unterschied:

Die optimierte Kooperation von Mensch und Technik für eine optimale Kundenbindung.

myContactCenter – für Ihre Kunden im Mittelstand die ideale Lösung! myCC ist die ideale Ergänzung für IP-TK-Anlagen oder Unified-Communications-Lösungen. myCC sorgt für die optimale Zusammenarbeit von Mensch und Technik dank künstlicher Intelligenz.

myContactCenter ist eine skalierbare und flexibel einsetzbare Contact-Center-Lösung, welche auf Microsoft Technologien aufbaut. Zur Nutzung von myContactCenter ist eine IP-Telefonanlage oder UC-Lösung notwendig. myCC ist so aufgebaut, dass immer mehrere IP-TK-Anlagen und UC-Systeme integriert werden können, sofern diese das standardisierte SIP-Protokoll beherrschen.

Kostenoptimierend und zeitsparend.

myCC ist konsequent auf Zeit- und Kostenoptimierung ausgelegt und überzeugt gleichzeitig durch einfache Bedienbarkeit, geringe Ausfallzeiten, Funktionssicherheit sowie standortübergreifende Einsatzmöglichkeiten. myCC ist eine software-basierte Contact Center Lösung. Sich stützend auf Microsoft Technologie stellt sie umfassende Leistungen zu intelligenter Anrufverteilung, zu Statistiken und Verwaltung zur Verfügung.

Hände frei. Kopf frei. Anschluss frei.

myContactCenter ist in der Lage, jeden Agenten flexibel anhand zuvor definierter Kriterien in unterschiedlichen Modi einzusetzen. Entgegennahme oder Absetzen von Anrufen, Email oder Faxbearbeitung – welche Aufgabe gerade zugeteilt wird kann über Uhrzeit oder Auslastung im Wartefeld, über Kampagne oder im Email- oder Fax-System gesteuert werden. Unabhängig vom aktuell genutzten Medium liegen dem Agenten jederzeit detaillierte Informationen zur Kundenansprache vor.

Schnell und einfach – Hosting myCC.

Das Hosting von myContactCenter eröffnet Ihren Kunden und Ihnen die Möglichkeit, ohne Anfangsinvestition in myContactCenter Lizenzen, schnell und kostengünstig ein professionelles und komfortables Contact Center aufzubauen. Es muss keine zusätzliche Hardware betrieben werden, und außerdem können verschiedene Standorte ganz einfach zu einem zentralen Contact Center zusammengeführt werden.

myContactCenter:

- » Künstliche Intelligenz
- » Transkription, d.h. die gesprochene Sprache wird in Text umgewandelt
- » Sprachübersetzung, d.h. der gesprochene Text wird direkt in Deutsch übersetzt
- » Hervorragendes Wartefeldmanagement
- » Zustellmechanismen nach Qualifikation und Sprachkenntnissen
- » Rechteprofile für Agenten und Administratoren
- » Leistungsfähiges Kampagnensystem
- » Unterstütztes Preview- und Power- / Predictive-Dialing
- » Echtzeitüberwachung aller Aktivitäten



Datenblatt

myContactCenter

Eigenschaften im Überblick:

- » Wissens- und sprachbasierte intelligente Verteilung eingehender Kontakte
- » Unterstützt die Verteilung von Anrufen, E-Mails und Faxen (Multi-Channel)
- » Kampagnensteuerung mit Preview, Predictive und Broadcast
- » Standortübergreifende automatische Kontaktverteilung und Kampagnen
- » Unterstützung mehrerer Telefonanlagen zur Zusammenschaltung in ein einzelnes, anlagenübergreifendes Contact Center
- » Dynamische Gruppen zur effizienten Konfiguration von Agenten
- » Beschränkungssystem zur Sicherstellung einer Mindestanzahl an verfügbaren Agenten
- » Zentrale Verwaltung über Microsoft-Management-Konsole von beliebig vielen myContactCenter Server-Systemen
- » Detaillierte Protokollierung aller Agenten-Aktivitäten, eingehende und ausgehende Kontakte
- » Automatische Kontaktverteilung mit Unterstützung von virtuellen Wartefeldern
- » Virtuelle Wartefelder mit Rückruf-Funktion, virtuelle Wiedereinwahl-Funktion
- » Darstellung aller verfügbaren Daten in Echtzeit-Wandanzeige
- » Nahezu jede beliebige mathematische Formel ist nutzbar zur Bestimmung von Einzelwerten oder Berechnung von Metadaten
- » Wandanzeige mit vielen verschiedenen Anzeigeinstrumenten, Diagrammen und Tabellen
- » Scriptingfähiger Agent mit Unterstützung für VB.NET und C.NET
- » Einfache Integration von Applikationen in den Agenten möglich
- » Einfache Steuerung von Browser-basierten Lösungen über Agenten-Skripte
- » Ausführliches und flexibles Berichtssystem, basierend auf Crystal Reports
- » Zeitgesteuerte, automatische Erstellung von beliebigen myCC Berichten
- » Export automatisierter Berichte in viele gängige Formate möglich
- » Versand automatisch erstellter Berichte als eMail an beliebige Adressaten
- » Systemüberwachung per SNMP V1 und V2 möglich, frei definierbare Leistungsindikatoren, Alarmsystem basierend auf Leistungsindikatoren
- » Alarmsystem mit proaktivem Versand von Warnungen und Fehlerzuständen als SNMP Trap, E-Mail oder direkt in Wandanzeige oder Supervisor
- » Detailliertes Berechtigungssystem für Agenten, Supervisoren und Administratoren
- » Master-Standby-Systemaufbau möglich, auch als Hot-Standby

Systemvoraussetzungen:

- » 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 basierte Telefonie-Lösung ab Version 2011 R2 mit lizenziertem ECR Crystal Report 2008 oder Microsoft Visual Studio 2010 Professional mit Crystal Report für Visual Studio zum Design von verwendbaren Reports