

Business ConneCT

All-in-One-Kommunikation für anspruchsvolle Geschäftsanwender

Wichtige Merkmale

Allgemein

- Einfacher Rollenwechsel zwischen:
 - Büroanwender
 - Agent
 - Vermittlungskraft
- Eine Oberfläche für alle Funktionen
- Geeignet für Teilzeitkräfte
- Flexible Arbeitsplatzwahl (einschließlich Tele- und Heimarbeitsplätze)
- Unterstützung mehrerer Telefonverzeichnisse
- Detaillierte Statusinformationen:
 - Anwesend/Abwesend in Echtzeit
 - Rufstatus
 - Zielstelle Rufumleitung
 - Grund der Rufumleitung
- Unified Messaging
- TAPI-Dialler
- Bis zu 2.000 Nebenstellen und 8 Abfrageplätze
- Unterstützung von bis zu 16 Sprachservern
- Geringer Wartungsaufwand
- Einfache Installation und Inbetriebnahme

Büroanwender

- Anwesenheitsstatus in Echtzeit für alle Kollegen verfügbar
- Vollständige Kontrolle:
 - Kalenderbasiertes Routing für eintreffende Rufe, integriert mit Microsoft Outlook
 - Wählen aus Kontaktliste in Lotus Notes und Microsoft Outlook
 - Wählen, Rufweitergabe oder Aufbau einer Dreierkonferenz per Mausklick
 - Pop-up-Fenster für eintreffenden Ruf
 - Integrierte Voice Mail

Contact Centre-Agent

- Vollständige Automatisierung für sich wiederholende Aufgaben
- Vollständig ausgestattetes Contact Centre:
 - Skill-basiertes Routing
 - Gewichtetes Longest-Idle-Routing
 - Telefon- und PC-basiert
 - IVR

Operator

- Simple and fast call handling
- Performance reports
- Easy-to-use interface
- Free seating



Flexibilität und Teamwork

Um ihren Wettbewerbsvorsprung zu wahren, müssen Unternehmen heute schnell und agil sein. Mitarbeiter müssen flexible Teamspieler sein – und bereit, bei Bedarf zwischen Aufgaben zu wechseln. Business ConneCT ist eine zuverlässige All-in-One-Kommunikationslösung, die solche Flexibilität unterstützt. Einfach bedienbare und leistungsstarke Kommunikationstools sorgen für eine Optimierung der Kundenkontakte, bessere Erreichbarkeit und niedrigere Kosten. Die einheitliche, intuitiv bedienbare Oberfläche macht es dabei für den Anwender einfach, zwischen verschiedenen Rollen und Aufgaben zu wechseln.

Kundenkontakt und Produktivität

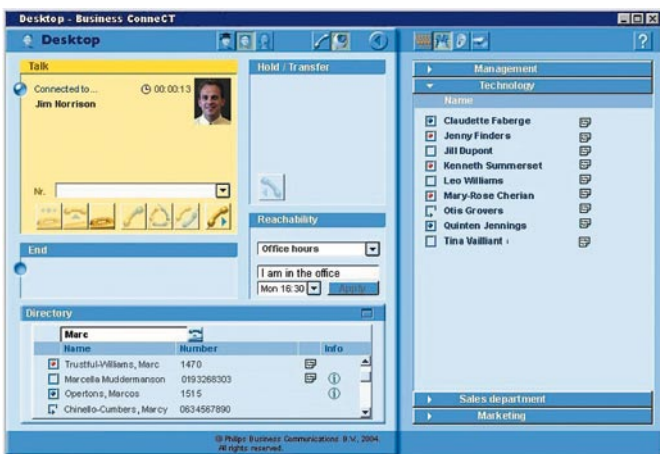
Kunden wollen schnell ans Ziel. Die integrierte Contact Centre-Funktionalität stellt sicher, dass jeder Kundenanruf den richtigen Ansprechpartner erreicht – immer und im ersten Anlauf. Jeder Mitarbeiter, egal wo er sich aufhält, kann als virtueller Agent agieren, während er gerade andere Aufgaben wahrnimmt.

NEC PHILIPS

NEC PHILIPS UNIFIED SOLUTIONS

Mobilität und Kontrolle

Sie steuern, wann und wie Sie erreichbar sind; für wen und auf welchem Endgerät, ob im Büro, zu Hause oder unterwegs. Sie sehen, wer anruft – und entscheiden, ob Sie den Anruf entgegennehmen oder an einen Kollegen weiterleiten. Über Anwesenheits- und Rufstatusinformationen sehen Sie in Echtzeit, wer momentan für die Annahme des Gesprächs verfügbar ist. they can see who is calling, and choose whether to take a call or route it to their voicemail or to a colleague. Real-time presence and call-status information shows at a glance who is available to take the call.



Die übersichtliche Bildschirmdarstellung erleichtert eine persönliche und effektive Kundenbetreuung

Leistungsstarke Funktionen

Business ConneCT kombiniert leistungsstarke Funktionen wie integrierte Voice Mail, mehrere Telefonverzeichnisse, skill-basiertes Routing, Anrufliste und Anwesenheitsmanagement in einem Paket. Der Aufbau einer Verbindung erfolgt über einen einfachen Mausklick auf einen Namen. Infos am Bildschirm ermöglichen für jeden eintreffenden Ruf dessen persönliche und effektive Bearbeitung.

Wirtschaftlich

Einfach und wirtschaftlich in der Einführung, benötigt Business ConneCT lediglich einen Server, eine Datenbank, eine Installation und eine Benutzeroberfläche. Leistungsstarke Kommunikationsfunktionen stellen sicher, dass Ihre Mitarbeiter effizienter arbeiten können – Garant für Ihren Return-on-Investment. Einfach von einem zentralen Punkt aus installierbar und mit minimalem Aufwand bei Instandhaltung und Schulung,

ist Business ConneCT eine ideale Lösung für mittelständische und große Unternehmen.

Einfach bedienbare Benutzeroberfläche

Das Kommunikationsportal verfügt über eine durchgängige, intuitiv bedienbare Oberfläche für alle Funktionen. Dies macht es dem Anwender einfach, zwischen den Rollen zu wechseln und erfordert gleichzeitig nur wenig Einarbeitungszeit und Schulungsaufwand. Business ConneCT unterstützt mehrere Sprachen, so dass jeder Teilnehmer die von ihm gewünschte Sprache wählen kann.

Funktionen für Büroanwender

Bessere Kundenbetreuung

Business ConneCT stellt Ihnen bereits vor der Rufannahme wichtige Daten zur Verfügung. Damit sind Sie in der Lage, jeden Anruf professionell zu bearbeiten. Die bereitgestellten Daten können Rufnummer, Name, ein Foto des Anrufers (oder des Teilnehmers, den Sie anrufen), Angaben zur Rufdauer und zum Status des Verbindungsaufbaus enthalten. Eine Anruferliste informiert über alle Rufe: verlorene Rufe, beantwortete Rufe, letzte gewählte Rufnummer und Voice Mail-Nachrichten. Rückrufe oder die Abfrage einer Voice Mail erfolgen über einen Mausklick auf den Eintrag in der Liste. Mit dem Anwesenheits- und Erreichbarkeitsmanagement erfahren Ihre Kunden eine professionelle 24/7-Betreuung.

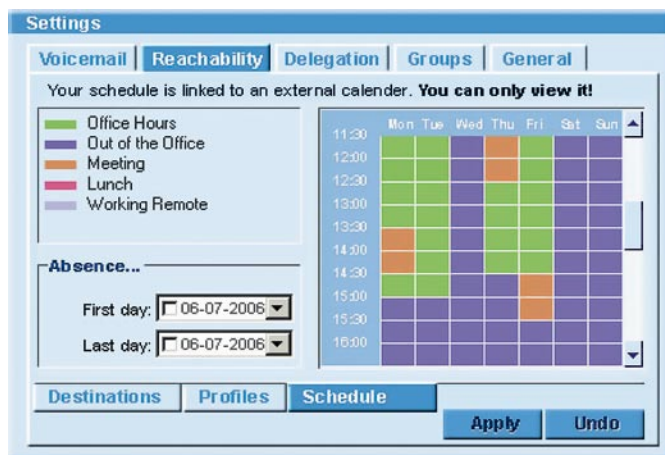
Hervorragendes Call-Handling

Jeder eintreffende Ruf wird sofort im Portal des Teilnehmers angezeigt; falls nicht aktiv, haben Sie die Option, dass das Portal automatisch aufklappt, wenn ein Ruf eintrifft. Das Call-Handling erfolgt komfortabel und bequem am Bildschirm Ihres Rechners. Per einfachen Mausklick haben Sie Zugriff auf Funktionen wie Ruf halten, Ruf weiterleiten oder Gespräch beenden. Um eine Dreierkonferenz einzurichten, ziehen Sie per Drag & Drop die gewünschten Teilnehmer in die Talk-Zone.

Dialler und Pop-up-Fenster

Telefonieren Sie über einen einfachen Mausklick direkt aus Lotus Notes und Microsoft Outlook heraus telefonieren; trifft ein Anruf ein, erscheint ein Pop-up-Fenster am Bildschirm, das die Kontaktdaten des Anrufers enthält.

Anwesenheitsmanagement



Anwesenheitsmanagement, automatisiert mit Outlook-Kalenderintegration

Manchmal möchten Sie Anrufe umleiten. Business ConneCT ermöglicht Ihnen dies, und Sie können den Grund für die Rufumleitung angeben. Der Grund für die Rufumleitung und die voraussichtliche Zeit Ihrer Rückkehr werden während Ihrer Abwesenheit bei allen Kollegen angezeigt – keine unnötigen Anrufe also mehr an Kollegen, die nicht anwesend sind. Anwender von Microsoft Outlook können über die Outlook-Kalenderintegration ihr Anwesenheitsmanagement automatisieren. Darüber hinaus ist auch die Delegation des Anwesenheitsmanagements an jede hierzu autorisierte Person (z. B. Sekretariat) möglich.

Erweiterte Gruppenfunktionen

Sie können ohne Display-Telefon den Status von Gruppenmitgliedern verfolgen und nachsehen, ob Kollegen anwesend oder besetzt sind. Die personalisierte Benutzeroberfläche gibt Ihnen die Flexibilität, auszuwählen, welche Gruppen sie verfolgen wollen.

Mehrere Telefonverzeichnisse

Business ConneCT bietet allen Teilnehmern Zugriff auf aktuelle und leistungsstarke Telefonverzeichnisse. Zusätzlich zu einem Firmentelefonbuch können Sie Ihre eigene Buddy-Liste für Kontakte anlegen oder externe und web-basierte Telefonverzeichnisse integrieren.

Voice Mail und Unified Messaging

Business ConneCT verfügt über eine integrierte Voice Mail, die

automatisch den Anwesenheits- und Erreichbarkeitsstatus des Teilnehmers berücksichtigt und je nach Erreichbarkeit des Teilnehmers verschiedene Begrüßungsansagen verwendet. Der Teilnehmer hat über Telefon oder Computer Zugriff auf seine Voice Mail-Nachrichten. Mit einem Mausklick lassen sich Nachrichten löschen oder ein Rückruf einleiten. Darüber hinaus können hinterlegte Sprachnachrichten als Anhang an eine E-Mail im Eingangskorb des E-Mail-Briefkastens des Teilnehmers abgelegt werden.

Funktionen für Contact Centre-Agents

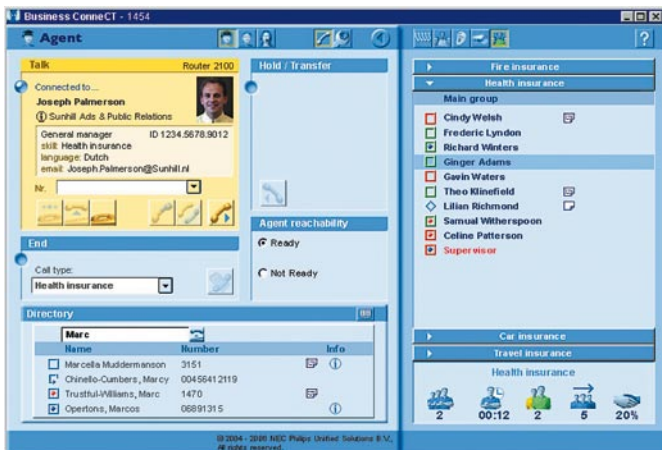
Besserer Service

Die Contact Centre-Funktionen von Business ConneCT sorgen für kürzere Wartezeiten für Anrufer, für eine höhere Motivation der Mitarbeiter – und dafür, dass Anrufer den für ihr Anliegen am besten qualifizierten Ansprechpartner erreichen. Die Funktionen unterstützen Sie dabei, die Servicequalität und Personalplanung im Call Centre zu optimieren.

Contact Centre-Agents verwenden das gleiche Business ConneCT-Portal wie Büroanwender und Vermittlungskräfte. Agents erhalten zusätzliche Informationen wie z. B. Anzeige der Sprache, in welcher der Anrufer zu begrüßen ist. Statistiken zur Gruppenperformance wie zu Rufwartezeiten und Anzahl der anwesenden Agents helfen Ihnen dabei, Ihren Kunden bestmöglichen Service und die zugesagte Qualität in der Kundenbetreuung anzubieten. Ein umfassendes Tool für das Berichtswesen für den Supervisor gibt Einblick und Überblick zu Performance, Kosten und Trends.

Die Oberfläche unterstützt freie Platzwahl. Der Mitarbeiter kann sich an einen beliebigen Schreibtisch setzen und sich von diesem Arbeitsplatz aus einloggen. Agents können Mitglieder mehrerer Gruppen sein und sich eigenständig abmelden. Das Agent-Verhalten wird in den Agent-Performance-Berichten dokumentiert. Agents, die keinen PC benötigen, können als telefonunterstützte Agents arbeiten.

Business ConneCT unterstützt skill-basiertes-Routing, sprich: die Weiterleitung von Rufen nur an solche Agents, die über die



State-of-the-Art: Contact Centre mit allen Daten und Funktionalitäten, die Sie benötigen.

erforderlichen Qualifikationen für eine Rufbearbeitung wie z. B. Fremdsprachen- oder besondere Fachkenntnisse verfügen.

Ist kein Agent verfügbar, der die erforderliche Qualifikation mitbringt, wird Anrufern eine Nachricht und/oder Wartemusik eingespielt. Diese Nachrichten können statisch (stets die gleiche Nachricht nach vordefinierten Zeitintervallen) oder dynamisch sein – etwa durch Ansage der Warteposition.

Über die automatische Vermittlung können Anrufer wählen, ob sie auf einen freien Agent warten, eine Sprachnachricht hinterlegen oder mit einem anderen Mitarbeiter sprechen möchten – oder ob sie einen Rückruf wünschen. Falls erforderlich, können Sie automatisch Rufe an eine andere Zielstelle weiterleiten; dann etwa, wenn eine Warteschlange voll oder eine Abfragegruppe leer ist. Als Zielstelle ist jede beliebige Rufnummer in Ihrem Unternehmen einschließlich Voice Mail-Anschlüsse möglich.

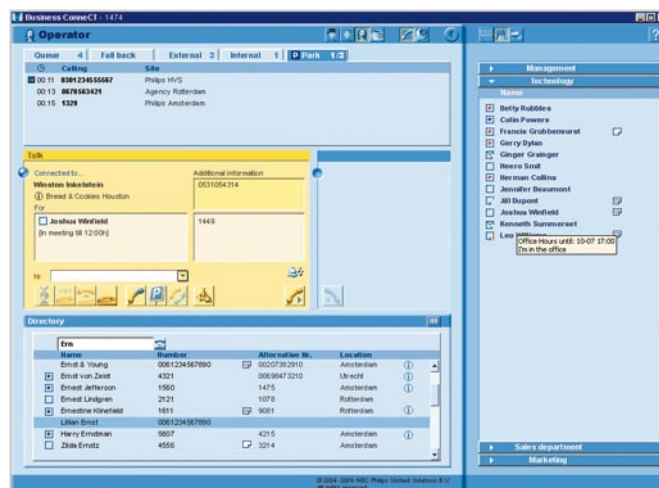
Umfassende Optionen für das Berichtswesen, einschließlich Gruppenstatistiken sowie Daten zur Mitarbeiterperformance, helfen Ihnen beim Management Ihres Call Centres.

Die Kombination aus flexiblem Call Routing und Einfachheit in Betrieb und Bedienung machen Business Connect zu einer einzigartigen Lösung.

Funktionen für Vermittlungskräfte

Jeder berechtigte Mitarbeiter kann als Vermittlungskraft agieren, kann Anrufer verbinden, Nachrichten entgegennehmen und Mitarbeiter suchen. Eine einheitliche Oberfläche macht es dabei einfach, Vermittlungsaufgaben mit anderen Tätigkeiten zu kombinieren. Mit sich selbst erklärenden Icons, einem umfangreichen Namens- und Telefonverzeichnis und verschiedenen Messaging-Optionen stehen Ihnen professionelle Vermittlungsfunktionalitäten immer und überall dort zur Verfügung, wo Sie sie benötigen. Verschiedene Warteschlangen zeigen auf einen Blick, von wo aus ein Anruf eintrifft. Handelt es sich um einen externen oder internen Anruf – oder um einen nicht beantworteten Ruf an einen Kollegen, der umgeleitet wurde? Warum war der Ansprechpartner nicht erreichbar? Wie lange musste der Anrufer bis zur Entgegennahme des Gesprächs warten?

Da die Vermittlungskraft stets sieht, welchen Mitarbeiter der Anrufer erreichen will und welche weiteren Kollegen mit entsprechenden Qualifikationen verfügbar sind, kann sie Kunden immer an einen Kollegen vermitteln, der dem Anrufer weiterhelfen kann. So genannte dynamische Gruppen bieten der Vermittlung eine automatisierte Unterstützung: Wird ein Anruf nicht beantwortet und an die Vermittlung umgeleitet, so erscheint die Gruppe des angewählten Teilnehmers in einer dynamischen Gruppentabelle. Die Vermittlungskraft hat somit sofort den Überblick über alternativ eventuell verfügbare Kollegen sowie deren Anwesenheits- und Telefonstatus.



Operator: queue, call handling, directory, presence and group information all in one overview

Darüber hinaus erleichtern Funktionen wie Aufschalten, Bitte-nicht-stören und Ruf parken der Vermittlungskraft einen professionellen Kundenservice.

In einer Hotelumgebung können am Bildschirm der Vermittlungskraft zusätzliche Angaben zu den Gästen wie z. B. Sprache des Gastes und Zimmernummer bereitgestellt werden. Der Anwender kann seine Oberfläche für die Vermittlungsfunktionen personalisieren: So kann er auswählen, welche Gruppen er verfolgen und welche Ruftöne er haben möchte. Hat sich die letzte Vermittlungskraft abgemeldet, werden eintreffende Anrufe an die Nachtzielstelle umgeleitet. Dies kann jede beliebige Zielstelle innerhalb oder außerhalb des Unternehmens sein.

Technologie

Senkung der Total-Cost-of-Ownership

Entwickelt unter der Verwendung von .NET- und Smart Client-Technologie kann Business ConneCT zentral installiert werden und bietet eine hohe Performance auf Client-Rechnern. Es ist keine Installation der Client-Applikation auf dem lokalen PC des Teilnehmers erforderlich. Das Ergebnis: geringere Total-Cost-of-Ownership.

Vollständig IP-basiert

Nicht nur die Clients und Server kommunizieren über das LAN, sondern auch die sprachbezogenen Dienste wie Voice Mail, automatische Vermittlung und Call Centre-Warteanfragen. Dies ermöglicht große Flexibilität in der Konzeption und Installation verschiedenster Konfigurationen. Des Weiteren werden für Kunden, die noch nicht auf IP migriert sind, TDM Voice Boards unterstützt.

All-in-one

Business ConneCT ist das ideale All-in-One-Tool mit:

- └ einem Server
- └ einer Datenbank
- └ einer Installation

- └ einem zentralen Administrationspunkt
- └ einem Eingabepunkt
- └ einer Benutzeroberfläche

Expert Services

Business ConneCT wird vollständig von unseren Expert Services unterstützt. Das umfassende und umfangreiche Angebot der Expert Services bietet das Know-how und die Unterstützung, die Sie benötigen, um die Möglichkeiten Ihres Equipments und Ihrer Applikationen optimal auszuschöpfen. Die Expert Services umfassen Services zur Beratung, Planung, Customizing, Integration, Schulung, Instandhaltung, Optimierung sowie Business Partner Services.

Technische Daten

Server platform

Prozessor	3 GHz (2.4 Ghz minimal)
Speicher	1 GB RAM (512 MB minimal)
Datenbank-Engine	<ul style="list-style-type: none"> – MSDE 2000, SQL 2005 Express – Microsoft SQL Server 2000 Standard Edition – Microsoft SQL Server 2005 Standard Edition
Betriebssystem	<ul style="list-style-type: none"> – Windows 2000 Server – Windows Server 2003 Standard Edition – Windows Server 2003 Web Edition * – Windows XP Professional *
* = es gelten andere Ausbaugrenzen	

Client platform

Business ConneCT ist auf jedem PC, der die folgenden Mindestvoraussetzungen erfüllt, lauffähig:

Prozessor	1 GHz
Speicher	256 MB RAM
Betriebssystem w	<ul style="list-style-type: none"> – Windows XP Professional – Windows 2000 Professional/Server – Windows 2003 Server
Web browser	Internet Explorer 6 and 7

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

NEC Philips Unified Solutions Switzerland AG

Zweigniederlassung Düsseldorf
Hansaallee 101
D-40549 Düsseldorf
Telefon +49 211 5369 450
Telefax +49 211 5369 444
E-Mail: info.de@nec-philips.com
www.nec-philips.com/de

PKE Electronics AG

Computerstraße 6
A-1100 Wien
Österreich
Telefon +43 (0) 50 150-1231
Telefax +43 (0) 50 150-1232
E-Mail: sopho.info@pke.at
www.pke.at

NEC Philips Unified Solutions Switzerland AG

Allmendstrasse 140
CH-8027 Zürich
Schweiz
Telefon +41 44 488-49 11
Telefax +41 44 488-49 01
E-Mail: info.ch@nec-philips.com
www.nec-philips.com/ch