

Expert Services

Contact@Net 250

Zusatzpaket Microsoft CRM Integration

Professional Services

- Maßgeschneiderte oder individuell angepasste Lösungen
- Beratung zu kundenspezifischen Lösungen
- Zusatzpakete als Add-on-Projekte verfügbar
- Zusatzpakete umfassen Hardware, Software, Systemintegration und Support

MS CRM Integration

- Computer Telephony Integration (CTI) für Microsoft CRM (MS CRM)
- Zusätzliche Symbolleiste in MS CRM
- Nahtlose MS-Integration garantiert vollständige Kontrolle über die Funktionen von Contact@Net 250
- Umfassende Rufsteuerung
- Voice Mail-Zugriff
- Pop-Up-Fenster in MS CRM für eintreffende und abgehende Rufe
- Rufaufbau und Wählen aus der Outlook-Kontaktliste
- Kompatibel zu MS CRM 1.2 und MS Outlook 2000, 2002, 2003

Verfügbare Zusatzpakete

- Faxabruf
- Individuelle Berichte
- Kontaktmanagement
- Multi-Site-Lösung
- Sprachsteuerung
- TPA Professional
- Web-Integration
- Wissensdatenbank



Multimediales Contact Centre

Contact@Net 250 ist eine umfassende, hochgradig flexible Contact Centre-Lösung. Als Out-of-the-Box-System lässt sich Contact@Net 250 sehr einfach installieren und warten. Contact@Net 250 bietet standardmäßig eine breite Funktionspalette, die kleinen und mittelständischen Unternehmen hervorragende Kommunikationslösungen bietet. Dennoch: In den anspruchsvollen Geschäftsumgebungen unserer Zeit benötigen manche Kunden individuelle Funktionalitäten, die über den Standardumfang von Contact@Net 250 hinaus gehen.

Professional Services

Im Rahmen der Professional Services von NEC Philips Unified Solutions realisieren wir maßgeschneiderte oder individuell angepasste Contact Centre-Lösungen. Diese Lösungen sind als Zusatzpakete erhältlich.

Zusatzpakete

Zusätzlich zu den standardmäßigen Funktionalitäten von Contact@Net 250 sind Zusatzpakete verfügbar. Diese Pakete werden im Rahmen von Add-on-Projekten vermarktet und umfassen Hardware, Software, Systemintegration und Support.

MS CRM Integration

Über den MS CRM Connector

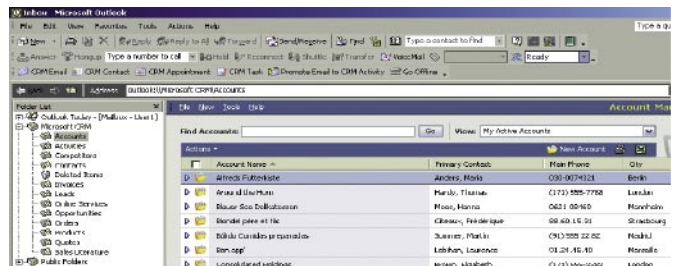
Der MS CRM Connector für Contact@Net 250 ist eine hervorragende Lösung für die "Computer Telephony Integration" in Unternehmen, die mit MS CRM arbeiten. Der MS CRM Connector ist eine integrierte One-Window-Lösung, die alle neuen Funktionalitäten über eine zusätzliche Symbolleiste in der MS Outlook-Oberfläche bereitstellt.

Über MS CRM

Microsoft CRM ist eine CRM-Lösung für kleine und mittelständische Unternehmen – und die Lösung, die in diesem Markt am schnellsten Marktanteile hinzugewinnt. MS CRM ermöglicht es den Anwendern, Kundenbeziehungen zu managen und bessere Ergebnisse zu erzielen.

Das Produktdesign von MS CRM garantiert eine schnelle und einfache Installation. MS CRM ist nahtlos in MS Outlook integriert und bietet somit eine Oberfläche im vertrauten Design, die eine einfache Bedienbarkeit sicherstellt.

Der Connector ermöglicht den Zugriff auf alle Call Center Funktionen, Telefonie-Funktionen und auf die von MS CRM aufgerufenen Pop-Up-Fenster:



Contact@Net 250 - Wichtige Merkmale

- Agent-Software für Smart- und Fat-Clients
- Automatische Beantwortung von E-Mail-Anfragen
- CTI-basierte Rufsteuerung
- Contact Centre für Sprache, E-Mail, Fax und Chat
- Einfache Administrierbarkeit
- Multimediale Warteschleifen
- Rasche Implementierung
- Self-Service-Lösung oder Live-Agents
- Skill-basiertes Routing von Anrufen und E-Mails
- Offene Standards
- Web-Zugriff und Web-Collaboration
- Windows 2003-basierte Anwendung

Wichtige Funktionalitäten

- Auto-Attendant
- Anruferbegrüßung
- Berichterstellung mit Terminplaner
- Datenbankbasiertes Routing
- Faxabruf
- Managementinfos in Echtzeit
- Pop-up-Fenster mit Gesprächs- und Anruferinformationen an den Agent-Bildschirmen
- Rückruf aus Warteschleife
- Schnittstellen zu Legacy- und CRM-Systemen
- Statische und dynamische Warteansagen
- Unified Messaging
- Voice Mail
- Vorausschauendes Wählen/Power-Dialling im Outbound-Verkehr
- Wartemusik (Music-on-Hold)

Optionale Funktionalitäten

- └ Automatische Spracherkennung
- └ Entwicklung kundenspezifischer Anwendungen
- └ Scripting mit Web-Seiten
- └ Text-to-Speech-Umwandlung
- └ Web-Integration

MS CRM Connector

- └ One-Window-Lösung mit zusätzlicher Symbolleiste in MS Outlook
- └ Vollständiger Zugriff auf alle Funktionen des Call Centres
 - Anmeldung/Abmeldung
 - Einstellbarer Benutzerstatus (bereit/nicht bereit) mit Begründung bei „Nicht bereit“
 - Qualifizierung der Anrufe
- └ Umfassende Rufsteuerung
 - Ruf annehmen
 - Auflegen
 - Halten/Auflösen
 - Rückfrage
 - Erneut verbinden
 - Makeln
 - Rufübergabe
- └ Voice Mail-Zugriff
 - Anzeige „Nachricht liegt vor“
 - Rufweiterleitung an Voice Mail
 - Voice Mail-Fenster öffnen
- └ Rufaufbau
 - Manuell oder durch Ziehen von Rufnummern auf die Schaltfläche „Wählen“
 - Durch Auswählen von Outlook-Kontakten und Klicken auf die Schaltfläche „Wählen“
- └ Pop-Up-Fenster in MS CRM für eintreffende und abgehende Rufe
 - Integriert in der MS CRM-Oberfläche
 - Wahlweise für eintreffende, abgehende oder nur für externe Anrufe konfigurierbar
- └ Anzeige „Nicht beantworteter Ruf“
- └ Anruf-Journal

Microsoft-Kompatibilität

- └ Microsoft CRM 1.2
- └ Microsoft Outlook 2000, 2002, 2003

Kommunikationsplattformen

Contact@Net 250 (Release 6) kann angeschlossen werden an:

- └ iS3000
- └ 2000 IPS

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

NEC Philips Unified Solutions Deutschland GmbH
Hauptstrasse 139-145
65760 Eschborn
Deutschland
Telefon +49 6196 497-0
Telefax +49 6196 497-228
E-Mail: info.line@nec-philips.com
www.nec-philips.com/de

PKE Electronics AG
Computerstraße 6
A-1101 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