

## Expert Services

Contact@Net 250

Zusatzpaket Multi-Site Contact Centre

### Professional Services

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

### Multi-Site Contact Centre

- Anrufüberlauf zwischen den Standorten
- Optimale Einteilung der Ressourcen
- Zentralisiertes Management
- Unternehmensweites Berichtswesen

### Verfügbare Zusatzpakete

- CRM-Integration
- Faxabruf
- Individuelle Berichte
- Kontaktmanagement
- 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.

## Multi-Site Contact Centre

### Beschreibung des Zusatzpakets

Contact@Net wurde für den Einsatz in verteilten Umgebungen mit mehr als einem Server entwickelt. Damit eignet sich das System ideal für Multi-Site-Umgebungen: Jeder Standort arbeitet mit einem eigenen Kommunikationssystem und eigenen Agents. Diese können aber auch Gespräche annehmen, die an anderen Standorten eintreffen. Die Server sind über das öffentliche Netz oder über ein VPN vernetzt und verfügen über eine private Netzwerkverbindung für den Datenaustausch.

Das Zusatzpaket Multi-Site Contact Centre ermöglicht dem Betreiber den Aufbau eines einheitlichen, großen, virtuellen Contact Centres, das sich über viele Standorte erstreckt. Die Standorte übernehmen für einander Überlauffunktionen; die Administration erfolgt von einem einzigen Management-Arbeitsplatz aus. Das Zusatzpaket enthält die benötigte zusätzliche Software sowie Unterstützung bei der Installation und Konfiguration.

### Wichtige Funktionen

- Multi-Site-Überlauf zwischen den Standorten
- Zentralisierte Administration
  - Anwendungsmanagement
  - Datenbankreplizierung
  - Eigenständiges Agieren der Standorte
  - Unternehmensweite Überwachung der Standorte
  - Integrierte Berichte

### Eigenständige Systeme

Jedes lokale Call Centre dient als vollwertiges, im Stand-alone-Betrieb installiertes Contact@Net250-System. Es nutzt eine lokale (serverbasierte) Datenbank und ist über eine CTI-Schnittstelle mit dem Kommunikationssystem vor Ort verbunden. Die lokalen Call Centres agieren eigenständig und sind bei der lokalen Rufbearbeitung nicht aufeinander angewiesen. Besteht keine Datenverbindung zu den anderen Standorten, kann der Betrieb vor Ort dennoch uneingeschränkt fortgesetzt werden. Auch die lokalen Systeme zur Überwachung und Berichterstellung sind weiterhin verfügbar.

### Multi-Site-Überlauf

Ist kein Agent verfügbar, um einen eintreffenden Anruf entgegenzunehmen, kann das Gespräch als Überlauf an einen der anderen Standorte weitergeleitet werden. Der Überlauf kann sofort oder verzögert erfolgen. Das System sendet über das bestehende Datennetz eine Routing-Anfrage an die übrigen Standorte. Ist an einem der anderen Standorte ein Agent verfügbar, wird das Gespräch über das öffentliche Netz oder eine virtuelle private Verbindung an diesen Mitarbeiter weitergeleitet. Die Anrufe werden im Berichtswesen wie gewohnt gespeichert.

Der Überlauf ist auch für andere Medien wie E-Mail verfügbar. E-Mails werden dann nach dem gleichen Verfahren wie Telefongespräche an standortferne Agents weitergeleitet.

## Zentralisierte Administration

### Datenbankreplizierung

Die Software, die auf jedem lokalen Server installiert ist, repliziert die lokale Datenbank automatisch und kontinuierlich in die Master-Datenbank. Die lokale Datenbank ist dabei im Slave-Modus konfiguriert. Das bedeutet, dass sie alle lokalen statistischen Daten an den Master weitergibt. Die Replizierung kann in wählbaren Zeitintervallen konfiguriert werden, um eine optimale Balance zwischen der benötigten Bandbreite und der angestrebten Auskunftsfähigkeit zu gewährleisten.

## Applikationsmanagement

Jedes System kann lokal und von jedem anderen Standort aus administriert werden. Darüber hinaus ist es möglich, ein System als Master zu definieren, das alle statistischen Daten für das unternehmensweite Berichtswesen sammelt. Typische Konfigurationseinstellungen, etwa die Verwaltung der IP-Adressen und der Arbeitsplätze, müssen in jedem Fall lokal erfolgen.

## Unternehmensweite Überwachung

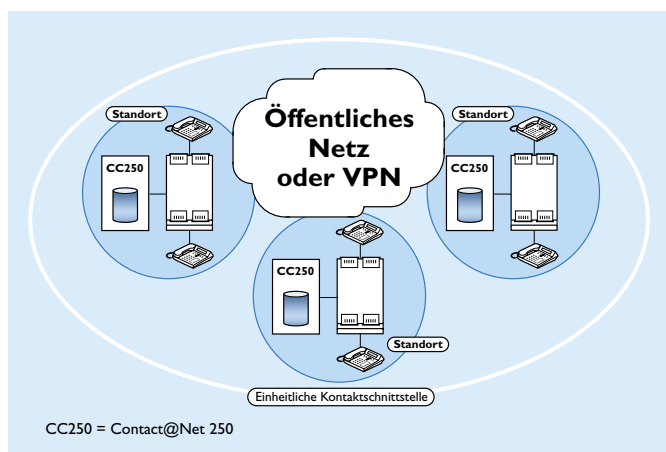
Der Status aller Router und Agents lässt sich von jedem Standort aus überwachen.

## Integrierte Berichte

Sämtliche statistische Daten werden zentral gesammelt. Dies ermöglicht die Erstellung unternehmensweiter Berichte. Alternativ ist es möglich, standortspezifische Berichte zu erstellen; hierfür müssen lokale Agent-Gruppen definiert und als Filter bei der Berichterstellung herangezogen werden.

## Netzwerkanforderungen

Die Multi-Site-Überlauffunktionen setzen die Verfügbarkeit eines korrekt funktionierenden Netzwerks voraus – nicht nur an den Standorten selbst, sondern auch zwischen den Standorten. Das Netzwerk muss eine ausreichende Bandbreite garantieren (unter 20 KB), schnell genug sein (Verzögerung <20 ms), ohne Firewalls arbeiten und eine gute Verfügbarkeit aufweisen (> 99 Prozent). Im Praxiseinsatz heißt das: ein privates Netz mit einer Bandbreite von mindestens 1 Mbit/s.



## Lieferumfang des Pakets

Das im Rahmen der Professional Services angebotene Add-on-Projekt umfasst:

- Anleitung Ihrer Systemingenieure und Unterstützung bei der Einarbeitung der Agents
- Konfiguration des Gesamtsystems
- Gesamte Dokumentation Ihrer individuellen Konfiguration
- Installation aller Softwarekomponenten
- Konfiguration des Gesamtsystems
- Spezielle Software(-modifikation) für TPA und Replikator
- Testreihen, inklusive des Supports während des Abnahmetests

Das im Rahmen der Professional Services angebotene Add-on-Projekt umfasst nicht:

- Unterstützung bei der Installation von Kommunikationssystemen und anderen Infrastruktur-Komponenten
- Lizenzen für Kommunikationssysteme
- Server-Hardware
- Contact@Net 250-Software und -Lizenzen

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](mailto:info.line@nec-philips.com)  
[www.nec-philips.com/de](http://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](mailto:sopho.info@pke.at)  
[www.pke.at](http://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](mailto:info.ch@nec-philips.com)  
[www.nec-philips.com/ch](http://www.nec-philips.com/ch)