

Expert Services

Contact@Net 250

Zusatzpaket TPA Professional

Professional Services

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

TPA Professional

- Professionelle Version der TPA-Software
- Erweiterter Funktionsumfang für anspruchsvolle Anwender
- CTI-Funktionalitäten
- Statusanzeige
- Überwachung der Warteschleife
- Voice Mail-Integration
- Adressverzeichnis
- Integration in MS Outlook/Lotus Notes
- TAPI-Schnittstelle
- CRM-Integration
- API-Schnittstelle
- Kontakt-Historie

Verfügbare Zusatzpakete

- CRM-Integration
- Faxabruf
- Individuelle Berichte
- Kontaktmanagement
- Multi-Site-Lösung
- Sprachsteuerung
- 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.

TPA Professional

Als professionelle Version der TPA-Software richtet sich TPA Professional an besonders anspruchsvolle Anwender: Call Centre-Agents und Büromitarbeiter mit überdurchschnittlichen Anforderungen an die Telefonie.

TPA Professional bietet viele zusätzliche Funktionalitäten, die durch eine einfachere Rufbearbeitung mehr Effizienz, höhere Servicequalität und ein Plus an Produktivität sicherstellen.

TPA Professional ermöglicht es Ihnen, Anrufe mit einem einzigen Mausklick abzusetzen und informiert Sie durchgängig über die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen. Darüber hinaus ist es möglich, den Status der Warteschleife zu überwachen und daraus gezielt Anrufe auszuwählen sowie Gespräche mitzuschneiden. Leistungsfähige CRM-Schnittstellen ermöglichen eine einfache und effiziente Integration mit vielen CRM- und PC-Applikationen.

Für Büromitarbeiter ist eine umfassende Integration in MS Outlook oder Lotus Notes verfügbar. Anwender können damit

ihre Anrufe optimal organisieren und effizienter kommunizieren. Über eine TAPI-Schnittstelle lässt sich aus vielen TAPI-fähigen Anwendungen heraus wählen, beispielsweise aus Outlook und vielen weiteren PIM.

TPA Professional ist nicht in der Standardausführung von Contact@Net 250 (Release 6) enthalten, sondern wird als Add-on-Projekt im Rahmen der Professional Services vermarktet.

Neue Leistungsmerkmale

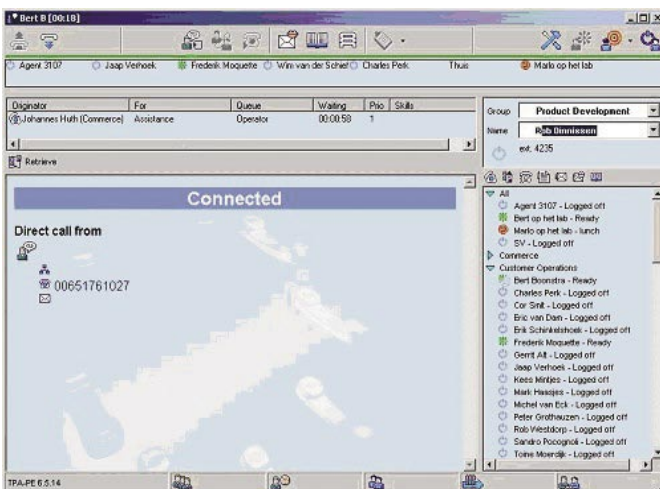
Die folgenden Leistungsmerkmale wurden neu in TPA Professional integriert:

- Applikationsschnittstelle (API) für die Integration mit anderen PC-Anwendungen
- Erneutes Verbinden von Anrufen nach einer Rückfrage
- Erweiterte Kontakthistorie
- Erweiterte Optionen bei der CRM-Integration
- Kurzwahlleiste
- Schaltfläche „Wählen“ mit Gruppen-Auswahl
- TAPI-Schnittstelle
- Übersetzung durch Einlesen einer übersetzten Text-Datei
- Überwachung der Warteschleife mit der Möglichkeit, Anrufe gezielt zu übernehmen
- Vollständige Integration mit MS Outlook und Lotus Notes

Übersicht der Leistungsmerkmale

TPA Professional unterstützt drei Betriebsarten, zwischen denen der Anwender bequem wechseln kann: als Applikation, als Systemleiste oder als Symbol in der Taskleiste.

- CTI-Funktionalitäten
 - Anzeige von Anruferinformationen
 - Wählen aus jeder Applikation
 - Umfassende Rufsteuerung (Annehmen, Auflegen, Absetzen, Halten/Auflösen, Makeln, Erneutes Verbinden, Weiterleiten)
- Statusanzeige
 - Andere Teilnehmer anrufen
 - Andere Teilnehmer überwachen
 - Anruf entgegennehmen
 - Automatische Weiterleitung
 - Versand von E-Mails
 - Versand von Nachrichten
 - Verzeichnissuche
- Kurzwahlleiste



- └ Überwachung der Warteschleife
 - Anzeige
 - Signalton
 - Übernehmen aus Warteschleife
- └ Voice Mail-Integration
- └ Adressverzeichnis
 - Persönliches Adressverzeichnis
 - Web-Integration
- └ Integration mit MS Outlook/Lotus Notes
 - Journal aller Telefonanrufe
 - Kalender-basierte Statusumstellung
 - Kontakt anzeigen
 - Kontakt suchen
 - Nachricht „Nicht beantworteter Ruf“
- └ TAPI-Schnittstelle
 - Benachrichtigung über eintreffende Anrufe, Rufaufbau im Outbound sowie Rufsteuerung
 - Schnittstelle für alle TAPI-basierten Anwendungen
- └ CRM-Integration
 - Individuelle, auf Automatisierung basierende Integration
 - Web-Integration, Starten und Aktivieren anderer Anwendungen, Kopieren in Zwischenablage
- └ Sprachaufzeichnung
(Soundkarte und zusätzliche Hardware erforderlich)
- └ Automatische Weiterleitung von Anrufen
 - Bei „Nicht bereit“ oder „Abgemeldet“
 - Auf Voice Mail oder alternative Zielstelle
- └ Kontakthistorie
 - Abgesetzte, nicht beantwortete und eingetroffene Anrufe
 - Unterstützung von Drag & Drop
 - Vollständig übersetzbar
 - Kurzwahltafeln
- └ Programmierbare Applikationsschnittstelle (API)
 - ActiveX EXE
 - Ermöglicht Integration mit anderen Applikationen
 - Vollständiger Zugriff auf sämtliche Anwenderfunktionen

Kompatibilität

- └ Windows OS (2000/XP)
- └ 256 MB RAM
- └ Netzwerkverbindung mit 10 Mbit/s
- └ Lotus Notes oder MS Outlook

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