



myCC schafft den Unterschied:

Beste Kooperation von Mensch und Technik für eine hervorragende Kundenbindung.

myContactCenter – ist für Unternehmen im Mittelstand die optimale Lösung! myCC als ideale Ergänzung für IP-TK-Anlagen oder Unified-Communications-Lösungen. myCC sorgt für die beste Zusammenarbeit von Mensch und Technik und das mit künstlicher Intelligenz.

myContactCenter ist eine skalierbare, flexibel einsetzbare Contact-Center-Lösung, welche auf Microsoft Technologien aufbaut. Zur Nutzung der Lösung benötigen Sie im Unternehmen eine IP-Telefonanlage oder UC-Lösung. 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 softwarebasierte 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 Ihnen die Möglichkeit, ohne großen Anfangsinvestition, schnell und kostengünstig ein professionelles und komfortables Contact Center in Ihrem Unternehmen aufzubauen. Es muss keine zusätzliche Hardware betrieben werden, und außerdem können alle 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

Microsoft Cloud Backup

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