

## Contact Center-Anwendungen in der IP Office

### Überblick

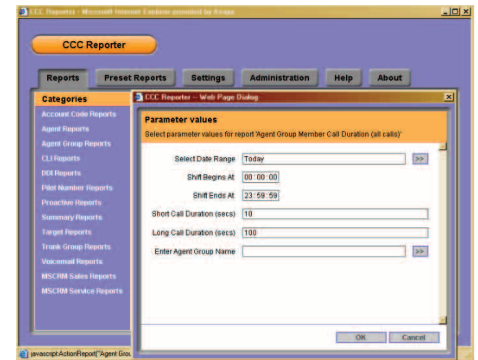
Die Contact Center-Anwendungen in der IP Office von Avaya sind speziell auf die Anforderungen und das Budget kleiner bis mittelständischer Unternehmen abgestimmt. Sie haben die Wahl zwischen Compact Business Center und Compact Contact Center; diese erweiterte Anwendung ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter Berichte.

### Merkmale und Funktionen

- **IP Office Compact Business Center:** Verwaltungstool für den Einstieg; ideal für kleine Abteilungen mit Kundenkontakt, in denen 2 bis 15 Agenten tätig sind. Mit dieser Anwendung erstellen Sie Berichte über Echtzeit- und Verlaufsdaten (bis 31 Tage) für bis zu drei Gruppen, und Sie erhalten Informationen über die Arbeitsweise des Bereiches als Ganzes. Auch Daten zu den Leistungsmessgrößen im Unternehmen werden angeboten (entgangene Anrufe, freie Leitungen, verfügbare Agenten, Wartezeit in der Warteschlange und vieles mehr).
- **Compact Contact Center:** Diese modular aufgebaute Contact Center-Lösung eignet sich für Contact Center mit 2 bis 75 Agenten. Compact Contact Center bietet eine Reihe nützlicher, ausgereifter Funktionen, beispielsweise:
  - Echtzeitverwaltung und Verlaufsberichterstellung
  - Anzeigetafeln und Sofortalarme
  - Desktoptools und Assistenten als Hilfsmittel für Ihre Mitarbeiter, mit denen sie ihre Arbeiten produktiver erledigen
  - Self-Service-Optionen, mit denen die Kunden selbstständig die gewünschten Hilfeinformationen finden
  - Anrufweiterleitung, Einstellen von Anrufen in die Warteschlange sowie intelligente Rufweiterleitung, mit der jeder Anruf automatisch zum richtigen Ansprechpartner gelangt

### Vorteile

- Bessere Kundenbeziehungen: Anrufe gelangen so schnell wie möglich zum richtigen Ansprechpartner.
- Bessere Priorisierung der Kunden: Mit Hilfe der intelligenten Rufweiterleitung (also nach der Anruferkennung oder der Rufnummernanzeige) werden wichtige Kunden oder Anrufer rasch erkannt.
- Höhere Produktivität der Agenten: Die Agenten bekommen leistungsfähige Tools und Verwaltungsfunktionen an die Hand.
- Maximale Nutzung der Ressourcen: Mit Hilfe ausführlicher Berichte teilen Sie die Mitarbeiter und andere Ressourcen so optimal wie möglich ein.
- Bewertung der Leistungen beim Kundenservice: Erfahren Sie, wie gut die Anrufe bearbeitet werden.



#### Der Avaya-Vorteil

Die Contact Center-Anwendungen in der IP Office bieten erweiterte Funktionen in Form von Lösungen, die ganz auf die Bedürfnisse expandierender Unternehmen abgestimmt sind.

## Contact Center-Optionen in IP Office

	Compact Business Center*	Compact Contact Center**
<b>Ausführung</b>	CD-ROM	CD-ROM
<b>Systemanforderungen</b>	Servercomputer (Delta-Server): Windows 2003 Server, Windows 2000 Professional (SP2 oder höher); Computer mit Ethernet-Verbindung: Pentium 4 mit 2,8 GHz (oder höher), 10 GB Festplattenspeicher, mindestens 512 MB Arbeitsspeicher	Servercomputer (Delta-Server): 2000 Server (SP3 oder höher bzw. 2003 Server SP1 oder höher);* Computer mit Ethernet-Verbindung: Pentium 4 mit 2,8 GHz (oder höher), 10 GB Festplattenspeicher, mindestens 512 MB Arbeitsspeicher
<b>Anforderungen beim Benutzer</b>	Beliebiges IP Office-Telefon  Clientcomputer: Windows 2000 Server (SP2 oder höher)/Windows 2003 Server/XP Professional/XP Home/2000 Professional (SP2 oder höher). Computer mit Ethernet-Verbindung: Pentium 3 mit 800 MHz (oder höher), mindestens 256 MB Arbeitsspeicher	Beliebiges IP Office-Telefon  Clientcomputer: Windows 2003 Server, Windows 2000 Professional (SP2 oder höher), Windows 2000 Professional (SP3 oder höher). Computer mit Ethernet-Verbindung: Pentium 4 mit 800 MHz (oder höher), 1 GB Festplattenspeicher, mindestens 256 MB Arbeitsspeicher
<b>Ausstattung</b>	Compact Business Center	Compact Contact Center
<b>Echtzeit-Displayseiten</b>	1	18
<b>Echtzeitgrafiken</b>	4	Nach Gruppe/Agent
<b>Variablen</b>	3 von 13	(-)
<b>Zeitraum für Berichterstellung</b>	24 Stunden	24 Stunden
<b>Verlaufsdaten</b>	31 Tage	12 Monate und mehr
<b>Vordefinierte Berichte</b>	(-)	40 +
<b>Contact Center-Ansicht</b>	Nicht verfügbar	Inbegriffen
<b>Report Manager</b>	Nicht verfügbar	Inbegriffen
<b>Wallboard Manager</b>	Nicht verfügbar	Inbegriffen
<b>Network Administrator</b>	Nicht verfügbar	Inbegriffen
<b>Remote Management</b>	Nicht verfügbar	Via RAS
<b>PC Wallboard</b>	Nicht verfügbar	Optional (bis zu 75)
<b>Report Designer</b>	Nicht verfügbar	Optional
<b>Agenten</b>	(-)	75
<b>Supervisor</b>	3	21 (CCC V5)

\* Beim IP Office 500-System wird die Anwendung Compact Business Center von der Standard Edition (Version 4.0) unterstützt.

\*\* Beim IP Office 500-System wird die Anwendung Compact Contact Center von der Professional Edition (Version 4.0) unterstützt.

### Über Avaya

Avaya versetzt ein Unternehmen mit der Planung, der Entwicklung und dem Management ihrer Kommunikationsinfrastruktur und -lösungen in die Lage, hervorragende Ergebnisse zu erzielen. Mehr als eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500®, verlassen sich auf die integrierten Lösungen von Avaya, um den Unternehmenswert zu steigern, die Produktivität zu erhöhen und Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Für große und kleine Unternehmen ist Avaya der weltweite Marktführer bei sicheren, zuverlässigen IP-Telefoniesystemen, Kommunikationsanwendungen und Serviceleistungen über die gesamte Nutzungsdauer. Avaya fördert maßgeblich die Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation für Business-Anwendungen und zeichnet sich durch ein umfassendes, erstklassiges Leistungsportfolio aus. Avaya unterstützt Kunden auf der ganzen Welt bei der Optimierung bestehender und neuer Netzwerke, um somit hervorragende Geschäftsergebnisse zu erzielen.

# AVAYA

KOMMUNIKATION  
IM HERZEN DES  
UNTERNEHMENS

avaya.com