

IP Office ContactStore

Überblick

Viele Unternehmen zeichnen ihre Interaktionen mit Kunden, Lieferanten und anderen auf. Diese Interaktionen umfassen gewaltige Mengen an wertvollen Informationen und Einblicken, die dazu beitragen, den Dienst am Kunden zu verbessern und gleichzeitig die betriebliche Effizienz und die Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens zu erhöhen – sofern diese Informationen und Einblicke mühelos für die richtigen Leute im Unternehmen bereitstehen. IP Office ContactStore als Modul von VoiceMail Pro Call Recording bietet die Möglichkeit, diese nützlichen aufgezeichneten Interaktionen zu durchsuchen und wiederzugeben.

Funktionen

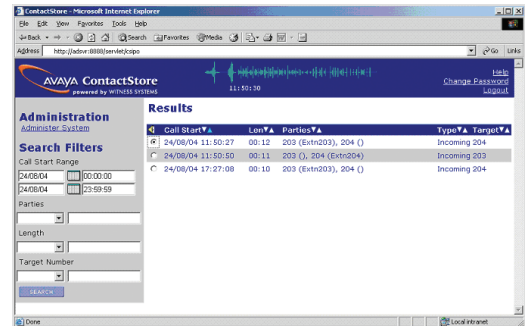
Suche: Befugte Benutzer können mit dieser browsergestützten Anwendung schnell und einfach bestimmte Anrufe mithilfe von Suchfiltern auffinden, beispielsweise Datum/Uhrzeit des Gesprächsbeginns, Gesprächsdauer, Name des Gesprächspartners, Zielnummer (gewählte Nummer).

Wiedergabe: Zum Wiedergeben der Aufzeichnungen klicken Sie einfach auf die Schaltflächen neben den Anruf auf dem Computerbildschirm, und hören Sie das Gespräch über die Soundkarte im Computer an. Anhand der Gesprächsmuster-Funktion (Energy Envelope) erkennen Sie rasch interessante Stellen im Gespräch (z. B. längere Gesprächspausen oder auch Passagen, in denen ein oder beide Gesprächspartner die Stimme erhoben haben). Damit werden Möglichkeiten zur Optimierung der Anrufbearbeitung und der Produktivität aufgezeigt.

Export: Mit IP Office ContactStore (und den entsprechenden Sicherheitseinstellungen) können Sie die Aufzeichnungen schnell und einfach für Benutzer außerhalb des Systems exportieren. Aufgezeichnete Anrufe werden als WAV-Dateien gespeichert. Diese Dateien können an alle Benutzer weitergegeben werden, die dann die Dateien auf einem PC über Media Player wiedergeben können. Senden Sie beispielsweise einen Anruf von einem Ihrer führenden Vertriebsmitarbeiter, der als Musterbeispiel für den perfekten Up-Selling-Anruf gelten kann, zu Schulungszwecken an das gesamte Vertriebsteam.

Vorteile

- Niedrigere Betriebskosten
- Höhere Umsätze
- Besserer Kundendienst, höhere Kundenzufriedenheit
- Geringere Risiken
- Grundlage für fundiertere Entscheidungen
- Besseres Verständnis für Kunden und Mitarbeiter
- Bessere Schulung und Betreuung der Mitarbeiter



Avaya-Vorteil

45 Tage kostenlos

Jede Version von VoiceMail Pro umfasst eine zeitlich begrenzte Lizenz für IP Office ContactStore. Damit können Sie 45 Tage lang die Anrufaufzeichnungen über Ihren PC suchen und wiedergeben und damit einen größeren Nutzen aus den aufgezeichneten Interaktionen ziehen.

Optionen für IP Office ContactStore

IP Office ContactStore: Suche und Wiedergabe von Anrufaufzeichnungen

Format	<ul style="list-style-type: none">• Lizenziertes Modul von VoiceMail Pro.• Konzept ausschließlich als Software; keine proprietäre Hardware erforderlich.
Systemanforderungen	<ul style="list-style-type: none">• Bei IP Office 500-Systemen ist Professional Edition für VoiceMail Pro erforderlich.• Für VoiceMail Pro ist ein Computer mit den folgenden Merkmalen erforderlich: Ethernet-Verbindung, Microsoft Windows XP Professional SP3/ Vista Business SP1/ Vista Ultimate SP1/Server 2003 SP2/Server 2008, Pentium 4 mit 2,8 GHz (oder schneller), mindestens 256 MB Arbeitsspeicher.• Wird ContactStore auf demselben Server ausgeführt wie VoiceMail Pro, sind weitere 256 MB Arbeitsspeicher zusätzlich zu den obigen Voraussetzungen erforderlich.• Beim Betrieb auf einem separaten Server gelten die folgenden Voraussetzungen für ContactStore: Pentium 4 mit 2,8 GHz (oder schneller), mindestens 256 MB Arbeitsspeicher.• Es werden mindestens 20 GB freier Festplattenspeicher empfohlen, damit mindestens 10 GB an Aufzeichnungen (mindestens 1000 Stunden Audiodaten) online gespeichert werden können.
Benutzeranforderungen	<ul style="list-style-type: none">• Beliebiges Telefon.• Internet Explorer 5.0 oder höher.
Kapazitäten	<ul style="list-style-type: none">• Unbegrenzte Kapazität bei richtiger Speichermenge und/oder automatischer Verwaltung des Festplattenspeichers (die ältesten Aufzeichnungen werden je nach Bedarf automatisch gelöscht).
Funktionsdetail	<ul style="list-style-type: none">• Suchen und Wiedergeben aufgezeichneter Anrufe über Computer und Computer-Soundkarte.• Anrufe über die Tonenergie-Funktion (Energy Envelope) „sehen“ und abhören.• Anrufe mithilfe von Suchfiltern auffinden, beispielsweise Datum/Uhrzeit des Gesprächsbeginns, Gesprächsdauer, Name des Gesprächspartners (über ANI, CLI, DNIS) zum Zeitpunkt des Gesprächs, Zielnummer/gewählte Nummer (DID).• Intuitive, browsergestützte Benutzeroberfläche für Benutzer und Administratoren.• Exportieren aufgezeichneter Anrufe per E-Mail im WAV-Format an Benutzer außerhalb des Systems.• Anrufkomprimierung im Verhältnis 4:1 (mit ADPCM-Komprimierungsnorm G.726 für 16 Kbit/s) für die effiziente Speicherung.• Optionale Archivverwaltung: Aufzeichnungen können automatisch auf ein DVD+RW-Laufwerk geschrieben werden.

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266 - 1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T + 43 1 8 78 70 - 0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch