

# MiContact Center Enterprise

Die umfassende Contact-Center-Lösung



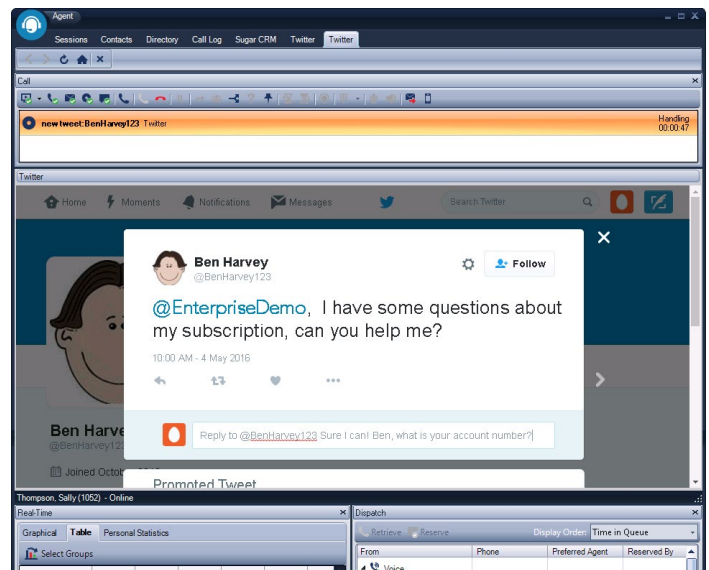
Revolutionieren Sie Ihre Art der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kollegen, Kunden und Geschäftspartnern.

# Die umfassende Contact-Center-Lösung

MiContact Center Enterprise ist eine umfassende, anpassungsfähige und flexible Plattform für Unified Communications, Mobilität, Contact Center, Automatisierung von Geschäftsabläufen, für Analysen und Berichterstellung sowie für Service- und Datenbankintegration. Mitel unterstützt Kunden, ihr telefonorientiertes Call Center in ein echtes bidirektionales und multimodales Interaktions-Hub zu wandeln. Dadurch vergrößern sie die Auswahl an Interaktionsmethoden. Dies geschieht durch die Implementierung von zusätzlichen Funktionen für den Zugriff auf verschiedene Kanäle, wie z. B. erweiterten Optionen für E-Mail und Chat-Routing. MiContact Center Enterprise erweitert außerdem die Switch-Unabhängigkeit, um Unterstützung für Hardphones zu gewährleisten.

## Erhöhung des Umsatzes bei gleichzeitiger Kostenkontrolle

- Erweiterbar auf bis zu 1.500 Agenten in einem einzigen System
- Virtuelle Einzellösung für bis zu 10 vernetzte MiContact Center Enterprise-Systeme
- Steigerung der Mitarbeiterflexibilität und -produktivität durch Mobilanwendungen
- Nutzung aller Kommunikationskanäle einschließlich Voice-Mail, Fax, SMS, Chat, Social Media
- Schnelle Beantwortung von Kundenanfragen durch skill-based Routing
- Alle Kanäle können an Supervisoren oder Experten weitergegeben werden
- Übersicht aller Interaktionen für Supervisoren
- Als Lite-, SME Multimedia- oder Full Multimedia-Version verfügbar
- Geringe Gesamtbetriebskosten – einfache Bereitstellung, Verwendung und Verwaltung



## Verwaltung von Zeit, Personen und Kosten über eine einzige Schnittstelle

### HERVORRAGENDER KUNDENDIENST UNABHÄNGIG VON DER ART DES KONTAKTES

- *Open Media Connect ermöglicht das Management von Zeit, Personen und Kosten über eine einzige Schnittstelle*
- *Routing von Voice-Anrufen, E-Mails, Social Media, Faxen, SMS und Webchat-Sitzungen*
- *Social-Media-Integration*
- *Integrierte Outbound-Kampagnen für Call-Blending, Vorschau, Power und Progressiv*
- *Außerdem Weiterleitung von Kunden am Schalter oder abstrakten Aufgaben, wie z. B. Paketlogistik, Alarmen, Dokumenten und Besprechungsanfragen, an Agenten*
- *Empfang und Beantwortung eingehender Nachrichten direkt aus der Agentenanwendung*
- *Verwaltung und Verknüpfung von Medien mit dem bevorzugten/qualifiziertesten Agenten*
- *Ständige Neuanmeldungen an Social-Media-Sites entfallen*
- *Erweiterte Reporting- und Analysefunktionen*

## Beantwortung von E-Mails auf effizienteste Art

- Nutzung von IMAP/SMTP-E-Mail-Services
- E-Mails können mithilfe des Tools Script Manager für automatische Antworten, Outbound-Kampagnen, Routing auf Basis von Senderadresse, E-Mail-Inhalt usw. und vieles mehr weitergeleitet werden
- Weiterleitung eingehender E-Mails direkt an die richtige Servicegruppe
- Integration in interne oder von Drittanbietern stammende Knowledge Base
- Alle E-Mails werden zu Referenzzwecken gespeichert und sind in Bezug auf Verlaufsinteraktionen vollständig durchsuchbar
- Prüfung des Arbeitsablaufs durch Supervisoren

## Weniger kostspielige Telefonanrufe mithilfe von Webchat

- Webchat-Funktion in der Agentenanwendung enthalten
- In Datenbanken oder Websites von Drittanbietern integrierbar für automatische Antworten per „virtuellem Assistenten“
- Chats werden zu Referenzzwecken gespeichert und sind vollständig durchsuchbar

## Kostengünstige Self-Service-Angebote:

- Erstellung und Verwaltung von Skripten zur automatischen Behandlung von Kundenanfragen
- Anrufer erhalten per Telefon Zugriff auf Datenbanken
- Automatische Beantwortung von E-Mail-Anfragen
- Textbasierter Inhalt per Telefon durch Text-to-Speech-Funktion
- Automatische Beantwortung von Anruferanfragen durch virtuellen Assistenten
- Aussenden von Webseiten, Dateien, Präsentationen und Werbeinformationen an Kunden
- Senden von Voice-, E-Mail- und SMS-Nachrichten

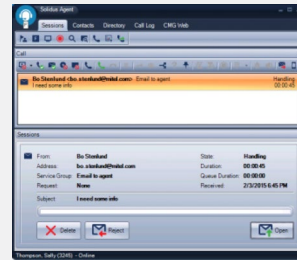
## Leistungssteigerung – treiben Sie Ihre Kennzahlen hoch

### ERHÖHUNG VON AGENTENEFFIZIENZ UND KUNDENDIENSTQUALITÄT

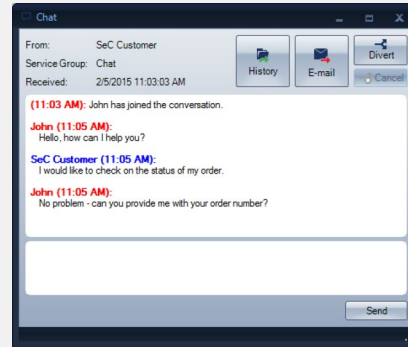
Automatische Einblendung einer Drittanbieter-Seite bei Empfang einer Sitzung durch einen Agenten:

- CRM
- Ticketsysteme
- Fallmanagement
- Videokonferenzen
- Webeinbindung

Agenten und Supervisoren bleiben per Smartphone oder Tablet unabhängig vom Ort stets in Verbindung.



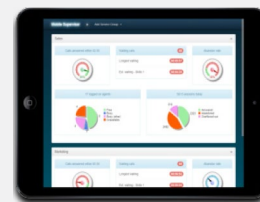
Beantwortung von E-Mails auf effizienteste Art



Weniger kostspielige Telefonanrufe durch Webchat



Mobile Agent



Web Manager

### MOBILE AGENT

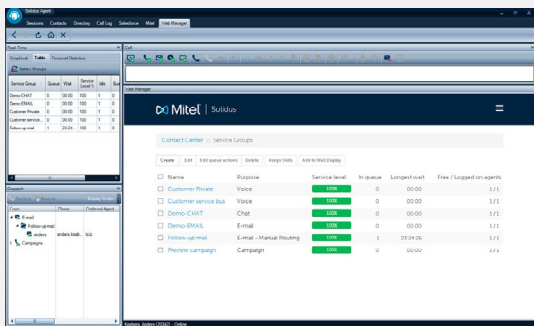
- Anzeige/Einstellung des Agentenstatus
- Anzeige von Agenteninformationen in Echtzeit

### WEB MANAGER

- Anzeige von Supervisorinformationen in Echtzeit
- Änderungen der Konfiguration für Agenten, Warteschlangen, Qualifikationen, Prioritäten usw.

### REDUZIERUNG VON KOSTEN UND ERHÖHUNG DER RENTABILITÄT

- Durch Virtualisierung können Unternehmen von einer kosteneffektiven UCC-Appliance profitieren
- Unterstützung für VMware Fault Tolerance und High Availability
- Virtualisierung ermöglicht außerdem die Cloud, wodurch Geschäftskontinuität und Benutzerumgebung gewahrt bleiben
- Erhöhte Belastbarkeit und Sicherheit in der Cloud
- Auswahl zwischen lokaler, virtueller, hybrider oder Cloud-Bereitstellung



Die Lösung zeichnet sich durch die einfache Bereitstellung, Verwendung und Verwaltung über eine Web Manager-Anwendung aus, die für eine höhere Flexibilität und geringere Gesamtbetriebskosten sorgt.

MiContact Center Enterprise bietet Unternehmen jeder Größenordnung IP-basierte virtuelle Contact Center für hohe Mobilität, die standortübergreifend betrieben werden können. Kundendienstorganisationen agieren so als eine zentrale Einheit.

Mithilfe integrierter Reporting- und Analysefunktionen werden die Daten aller Systemelemente verwaltet und analysiert. Die Lösung ist übersichtlich und ermöglicht

mit den einfach zu verwendenden APIs zahlreiche Möglichkeiten zur Integration weiterer Systeme, wie etwa WFM, CRM und weiterer Geschäftsanwendungen.

### Unternehmens-UCC:

- *Universelle multimediale, kanalübergreifende Warteschlangen und Skill-Based Routing*
- *Instant Messaging, Präsenz und Verzeichnis*
- *Integrierte IP-Gesprächsaufzeichnung (integration von MiVoice Call Recording)*

### Kundendienst:

- *Funktionsfähige Anrufsteuerung*
- *Integrierte IVR und Skripterstellung*
- *Wahl des besten/kompetentesten Agenten*
- *Report- und Analysefunktionen*
- *Outbound-Kampagnen*
- *Webrückruf-Warteschlangen*

### Geschäftsprozessintegration:

- *Offene API, die mit CRM, WFM und weiteren Geschäftsanwendungen integriert werden kann*
- *Integrierte UCC*
- *Unterstützung des erweiterten WFM von Teleopti und MiCloud Office Cloud Call Management*
- *Echte Mobilität*

Weitere Informationen finden Sie unter

[MITEL.COM/PRODUCTS/MICONTACT-CENTER/MICONTACT-CENTER-ENTERPRISE](https://www.mitel.com/products/micontact-center/micontact-center-enterprise)