



MCC - MyCallCenter Die optimale Call Center-Lösung für SwyxWare.

Optimieren Sie Ihr Call Center mit der einzigen von der Swyx Solutions AG freigegebenen und zertifizierten Call Center-Software-Lösung: MCC - MyCallCenter. MCC schafft im Zusammenspiel mit SwyxWare optimale Voraussetzungen für die Zusammenarbeit von Menschen und Technik und das auch bei bereits bestehenden Systemumgebungen wie z.B. CRM oder ERP.

Kostengünstig und zeitsparend Arbeiten

MCC ist konsequent auf Zeit- und Kostenersparnis ausgelegt und überzeugt durch einfache Bedienbarkeit, geringste Ausfallzeiten, hohe Funktionssicherheit sowie standortübergreifende Einsatzmöglichkeiten. MCC - MyCallCenter ist eine softwarebasierte Call Center-Lösung für SwyxWare / Netphone. Basierend auf verschiedenen Microsoft Technolo-

gien stellt MCC umfassende Leistungsmerkmale zur intelligenten Anrufverteilung, Statistiken und Verwaltung zur Verfügung.

Hierdurch wird es erleichtert eine Call Center-Lösung zu nutzen, da in einer bekannten Umgebung gearbeitet wird und mittels einer modernen Client - Software

Agent	Leistung	Nachbearb.	Tätigkeit	Aktivitätszeit	Letzte And...	Anruf verte...	Kompanagn	Sprache
checker	Klingeln	Nein	00:00:00	Nein	00:00:00	00:00:00	MyCallCenter...	Deutsch/Engl...
Agent_1001	Klingeln	Nein	00:00:00	Nein	00:00:00	00:00:12	MyCallCenter...	Deutsch/Engl...
Agent_1002	Sprechen	Nein	00:00:00	Nein	00:00:00	00:00:04	MyCallCenter...	Deutsch/Engl...
Agent_1002	Sprechen	Nein	00:00:00	Nein	00:00:00	00:01:29	MyCallCenter...	Deutsch/Engl...

Ruf ID	Status	Ziel	Agent	Anrufer	Wissensbereich	Sprache	KVP	Herkehr...	Telefon...	Anrufnum...
10997	verbunden	00:01:10	Agent_1002	Christian B...	Oracle	Deutsch				sp-SP 1001...
10770	Klingeln	00:00:24	Agent_1001	Christian B...	MyCallCenter	Deutsch				sp-SP 1001...
10777	Klingeln	00:00:19	Agent_1000	Christian B...	Microsoft	Deutsch				sp-SP 1001...
10794	Klingeln	00:00:13	checker	Christian B...	SwyxWare	Deutsch				sp-SP 1001...

Name	Anrufer <100	Alle	Offen	Name	verfügbar	Alle Anrufer	Erreichbar...
Oracle	0	0	0	Agent_1000	Ja	0	0,0%
Microsoft	0	0	0	Agent_1001	Ja	178	0%
SwyxWare	0	0	0	Agent_1002	Ja	34	6%
MyCallCenter	0	113	34	checker	Ja	61	1%

VOIPCONNECTION - DIE TELEFONGESELLSCHAFTER

VoipConnection ist der führende Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze, sowie Dienstleistungen, die ausschließlich über unsere Business Partner erhältlich sind. Die VoipConnection Business Partner setzen unsere Lösungen und Services ein, um die Effizienz von Geschäftsprozessen zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und die Wettbewerbsfähigkeit in Unternehmen zu erhöhen.

Wir bieten zuverlässig das, was unsere Business Partner von uns erwarten: kompetent, schnell und unkompliziert - ein abgerundetes, innovatives Produkt- und Serviceportfolio, attraktive Einkaufskonditionen und professionelle Logistikleistungen. Über unseren Partner-Store haben unsere Partner die Möglichkeit das gesamte Produktportfolio zu sichten, Verfügbarkeiten zu prüfen und sofort zu bestellen.

eine sehr hohes Maß an Komfort für die Agenten und Administratoren erreicht wird.

Hände frei. Kopf frei. Anschluss frei.

MCC 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 beispielsweise über Uhrzeit oder der Auslastung im Wartefeld, der Kampagne oder im Email- oder Fax-System gesteuert werden. Unabhängig vom aktuell genutzten Medium liegen dem Agenten jederzeit detaillierte Informationen zur Kundenansprache vor.

Eigenschaften im Überblick:

- Beliebige Anzahl an Berechtigungsprofilen, Fähigkeiten, Sprachen, Qualifikationen, Agenten und Administratoren
- Integrierte ACD und Kampagnen System
- Integriertes spezifisches Call-Center-Reporting mit automatisierbarer zeitgesteuerter Berichtserzeugung
- Eigene Agenten-Applikation mit Softphone Integration (SwyxIT!)
- Eigene Administrations-Applikation als Microsoft Management Konsole (MMC) Snapin
- Kampagnensystem mit Preview Dialer (Power Dialer) und Predictive Dialer
- Flexibles Berechtigungssystem für Agenten und Supervisor
- Extensives Berichtswesen zu Agenten, Fähigkeiten, Sprachen, Anrufen, Aktivitäten, Klassifikationen u.v.m.
- Echtzeitdarstellung aller Daten in Agenten Applikation, Administration und Wandanzeige
- Dynamische Gruppen zur Verwaltung von Agenten und deren Fähigkeiten, Sprachen sowie Berechtigungsprofilen
- Mitschneiden von Anrufen aus ACD oder Kampagnen inklusive der interaktiven Anrufer Erlaubnis Regelung (nur ACD)
- Feiertage mit definierbaren normalen Öffnungszeiten
- Detaillierte Protokollierung in eigenständige, von Swyx unabhängige SQL-Datenbank
- und noch vieles mehr

MCC steht für:

- Hervorragendes Wartefeldmanagement
- Zustellmechanismen nach Qualifikation und Sprachkenntnissen
- Rechteprofile für Agenten und Administratoren
- Leistungsfähiges Kampagnensystem
- Unterstütztes Preview- und Power / Predictive-Dialing
- Ausführliches Berichtssystem
- Echtzeitüberwachung aller Aktivitäten

