

Voxtron Communication Center

Was ist das Voxtron Communication Center?

- Das Voxtron Communication Center ist die führende europäische Software-Suite für Multichannel Customer Interaction Lösungen.
- Das Voxtron Communication Center verwaltet, erfasst und verteilt eingehende und ausgehende Anrufe, E-Mails, Faxe, Webchats und Prozessoutputs (Business Objects).
- Mit zahlreichen Monitoring und Reporting-Tools und dem Dashboard behalten Sie nicht nur den Überblick sondern erkennen Trends und Engpässe in der Kommunikation mit Ihren Kunden.
- Basierend auf dem „Ein Server - ein Client“-Prinzip und der Voxtron „Universal Queue“ auf einer modernen verteil- und skalierbaren Architektur.
- Die mandantenfähige Applikation arbeitet mit mehreren Routing-Strategien wie Skill-based-, Time-based- und VIP- und Memory (LastAgent)-Routing.
- Das Voxtron Communication Center enthält ein vollständiges Sprachportal, CTI-, Präsenz- und Messaging-Funktionen.
- Es stehen zusätzlich Alarmierungs-, Konferenz- und Mitschnittfunktionen zur Verfügung.
- Das Voxtron Communication Center kann durch effiziente Kampagnen ausgehende Rufe automatisch auslösen auch aus SAP, Siebel oder Dynamics CRM und anderen Geschäftsanwendungen oder mit dem Microsoft Lync Server.
- Bei den Benutzern werden Arbeitsabläufe durch Integrationen mit CRM, ERP, Ticketsystemen und Datenbankanwendungen effizienter und effektiver.
- Alle Mitarbeiter, Agenten und „Nicht-Agenten“, können das Voxtron Communication Center nutzen und von den optimierten Kommunikationsprozessen profitieren.

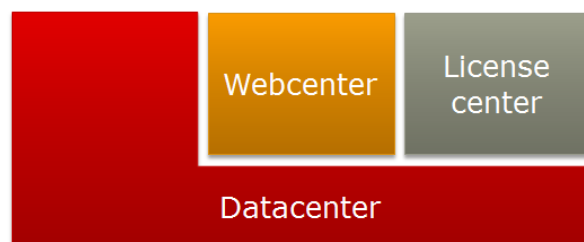
Voxtron Communication Center operative Module

- jedes Modul kann mehrfach installiert werden (je Mandant)
- Module auf unterschiedlichen Servern installierbar



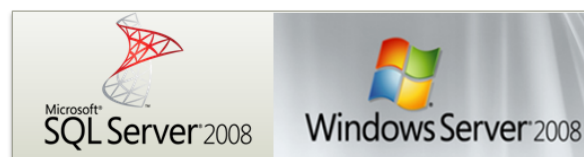
Voxtron Communication Center Kernmodule

- jedes Modul muss genau einmal installiert werden (je System)
- Module auf unterschiedlichen Servern installierbar



Basierend auf Windows 2008 (R2) und SQL Server 2008 (R2)

- 32 und 64 Bit
- virtuelle Umgebungen
- Clusterumgebungen



Warum schützt das Voxtron Communication Center Ihre Investition?

- Das Voxtron Communication Center ist ein hochskalierbares System mit hoher Kompatibilität zu gängigen TK-Anlagen, Geschäftsanwendungen und IT-Infrastrukturen. Das Prinzip „Ein Server – ein Client“ senkt die Betriebskosten, erhöht die Produktivität und stellt eine schnelle Amortisation sicher.
- Das Voxtron Communication Center ist kompatibel zum Microsoft Server 2008 R2 Betriebssystem und zum Microsoft SQL Server 2008. Es ist 64-Bit und Terminal-Server fähig, und kann virtualisiert werden. Als Client-Betriebssysteme werden Microsoft Windows 7, Vista und XP unterstützt.
- Die Anbindung an die TK-Anlage erfolgt per H.323/H.450 oder SIP, bzw. per Q.Sig oder DSS1.
- Mit einem Service Paket und der Software Upgrade Assurance bleibt das System stets auf dem neuesten Stand der Entwicklung und zu IT- und TK-Komponenten kompatibel. Durch Zertifizierungen anderer Herstellern wird die Interoperabilität sichergestellt.
- Das modulare Concurrent User-Lizenzmodell, was eine medienunabhängige Nutzung der Lizenzen gewährleistet, und die umfangreichen Funktionen bieten ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis. Neu an dieser Stelle sind das Pay-Per-Use (PPU) und das Peak Lizenzmodell. Kaufen Sie nur das, was Sie wirklich nutzen!
- Das Voxtron Communication Center und die Vorläufer agenTel / Axxium sind im deutschsprachigen Raum über 500-mal erfolgreich im Einsatz. Profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung Voxtrons - oder tauschen Sie sich regelmäßig auf der Voxtron User Conference mit den anderen Team-Managern, Supervisoren und Administratoren aus.

Wie einfach ist ein solch komplexes System zu bedienen?

- Mit der grafischen Benutzeroberfläche werden Call-Flows für Mails, Faxe und Anrufe in kurzer Zeit erstellt. Die Möglichkeit, durch den AgentClient® und den VoxtronClient™ das Front- und das Back-Office zu verschmelzen bietet ein großes Einsparpotential bei einfacher Administration. Die Administration ist durchgehend webbasierend und über ein erweitertes Rollenkonzept individuell nutzbar.
- Die Clientoberflächen sind einfach zu bedienen, übersichtlich strukturiert und an die Bedienung gängiger Office-Anwendungen angelehnt. In der Regel bedienen die Agenten und die Gruppenleiter nach wenigen Stunden die Voxtron Software versiert und fehlerfrei!

Was kann das Voxtron Communication Center für Ihr Unternehmen leisten?

Das Voxtron Communication Center nimmt eingehende Anrufe, E-Mails, Faxe, Webchats Prozessoutputs (Business Objects) entgegen und leitet sie fair - je nach den Bedürfnissen Ihrer Kunden und den Kenntnissen Ihrer Mitarbeiter – an den jeweils am besten geeigneten Mitarbeiter weiter. Das integrierte Sprachportal kann „Self-Services“ anbieten, um Ihr Unternehmen an 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche, in den Dienst Ihrer Kunden zu stellen.

Die Outbound-Funktionen von dem Voxtron Communication Center ermöglichen es Ihnen, über unterschiedliche Wählmechanismen Ihre Kunden halb- oder vollautomatisch anzusprechen. Mit Optionen wie dem AgentGuide (Gesprächsleitfaden) oder dem InfoManager (Informationsversand), werden Prozesse vereinfacht, und Ihre Mitarbeiter vermitteln dem Gesprächspartner ein kompetentes und professionelles Bild.

- Das Voxtron Communication Center ist eine sehr offene, flexible und skalierbare Lösung. Auch bei zukünftigen Veränderungen in Ihrem Unternehmen wird sich Ihre Lösung von Voxtron flexibel Ihren Anforderungen anpassen.
- Die Software stellt allen Mitarbeitern CTI, PopUps, Messaging und Präsenz-Informationen zur Verfügung und optimiert Kommunikationsprozesse – das spart Geld und Zeit!

- Das Voxtron Communication Center arbeitet mit „Blended Agents“ – jeder Agent kann alle Medien bedienen, er wird optimal ausgelastet und spart so Ressourcen ein.
- Inbound-Aufleger oder VIPs können automatisch zurückgerufen werden, wenn es die Last zulässt, um dadurch den Servicegrad zu steigern und Ihre Kunden zu binden.
- Mit dem Voxtron Communication Center erreichen Unternehmen einen qualitativ hohen Grad an Kundeninteraktionen, um profitable langfristige Kundenbeziehungen zu entwickeln.
- Die integrierten, statistischen Auswertungen von dem Voxtron Communication Center erlauben einen besseren Überblick über Kundeninteraktionen, eine Leistungsmaximierung sowie die Identifizierung von Flaschenhälsen. Daten lassen sich in Ihre Business Intelligence exportieren.



**Wir begleiten Sie -
flexibel und mit technischer Expertise!**

Das Voxtron Communication Center passt, dank der beiden Editionen, zu Ihrem Unternehmen. Es bietet modernste Technologie zur branchenunabhängigen Umsetzung eines Customer Interaction Centers. Nutzen Sie das Potential Ihrer Kundenbeziehung vollständig aus, automatisieren Sie Prozesse und vereinfachen den Informationsfluss zu Ihren Kunden - und in Ihre Anwendungen.