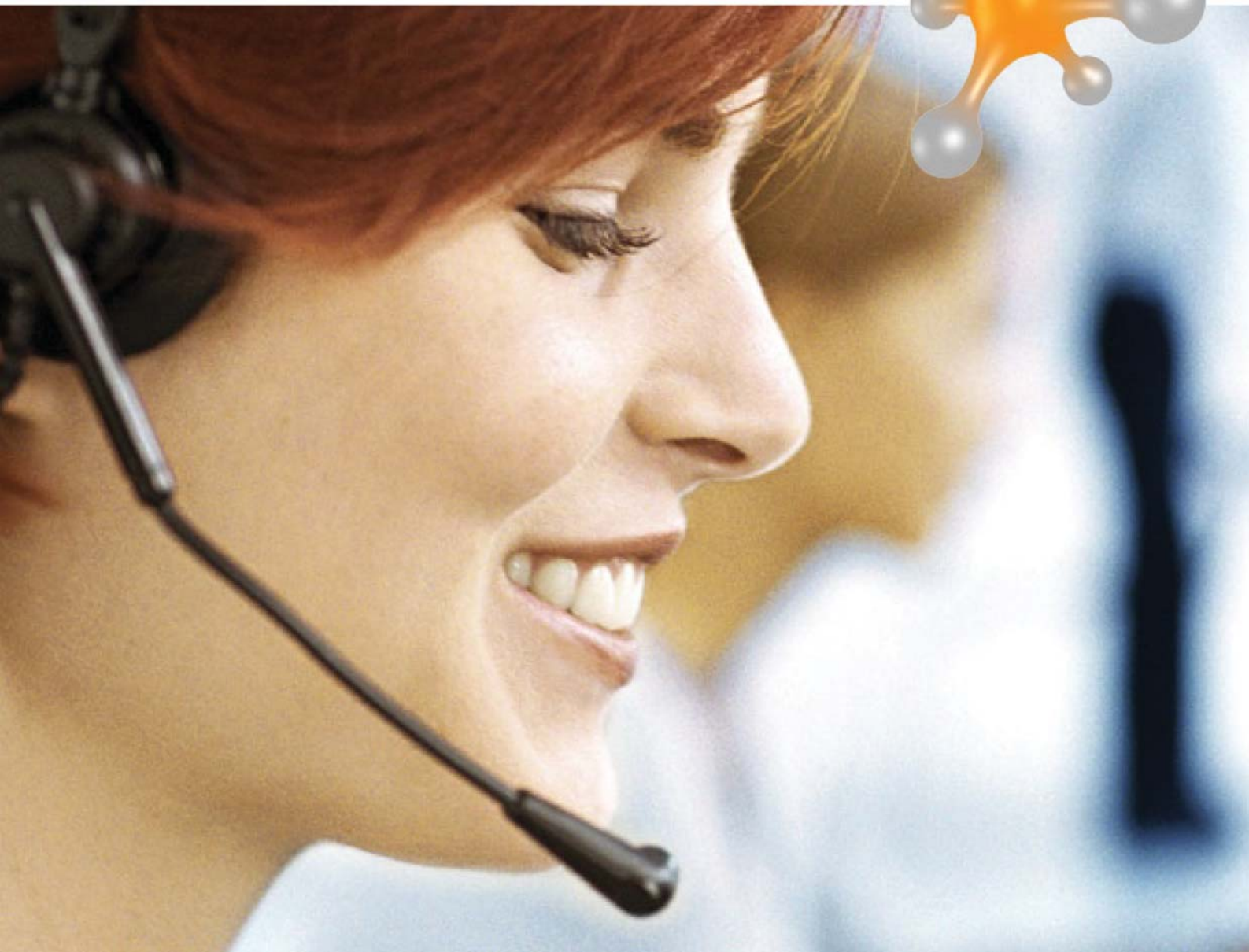
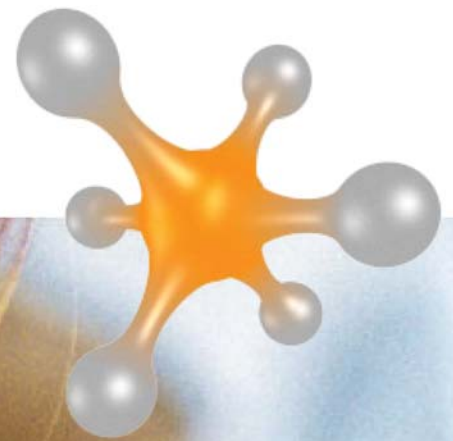
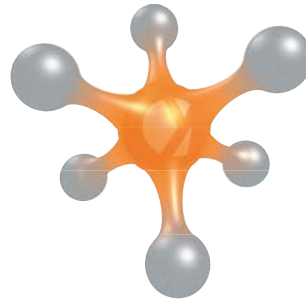


Multi Media Contact Center

Erfolgreiche Kundenbindung
durch Integration von
Unified Messaging und CRM





Multi Media Contact Center

Möchten Sie Ihre Kundenbindung optimieren, Neukunden akquirieren, Ihren Partnern und Kunden einen individuellen Service bieten und gleichzeitig Kosten reduzieren? Sind in Ihrem Unternehmen die Service-Abteilungen für Ihre Interessenten immer direkt erreichbar? Wie schnell gelangt ein Anrufer zum richtigen Ansprechpartner? Sind Sie in der Lage, Telefon-Marketing-Aktionen effizient und kostengünstig durchzuführen?

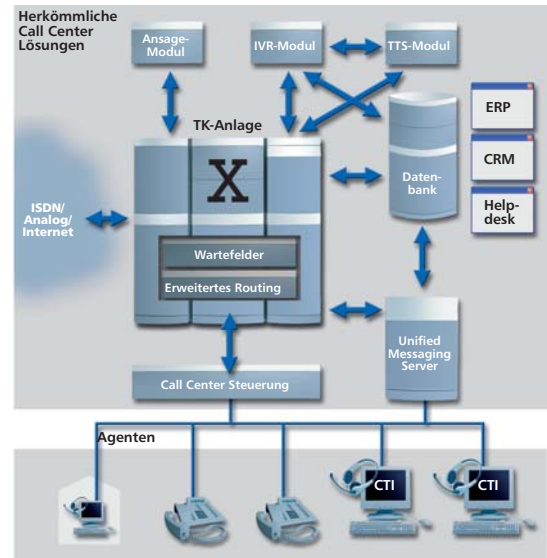
Wieso Multi Media Contact Center?

Das Multi Media Contact Center bietet Ihnen im Gegensatz zu herkömmlichen Contact Centern die intelligente Weiterleitung, nicht nur aller Anrufe, sondern auch aller E-Mails, Faxe, Kurznachrichten (SMS) und Voice-Mails.

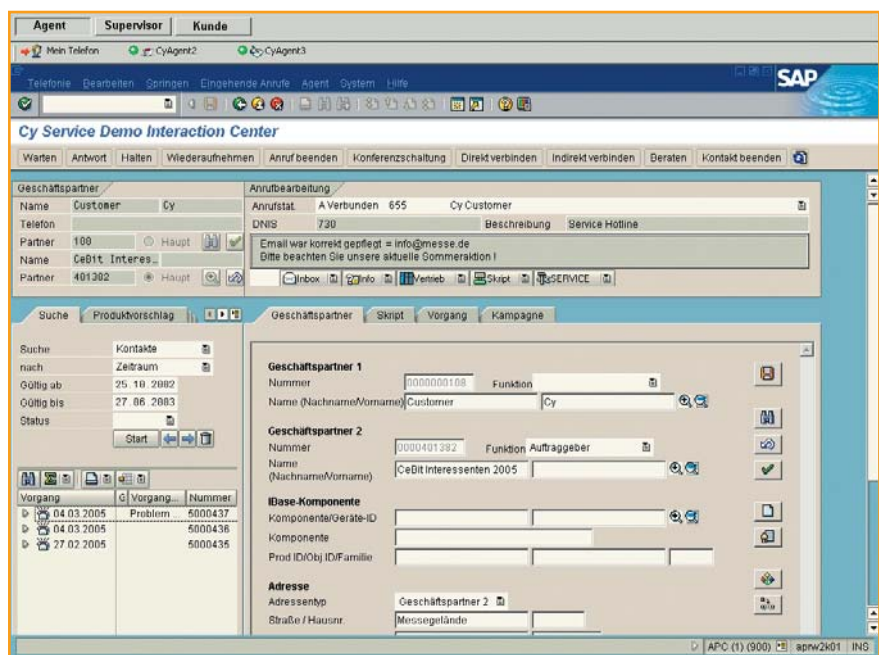
Ihr Nutzen:

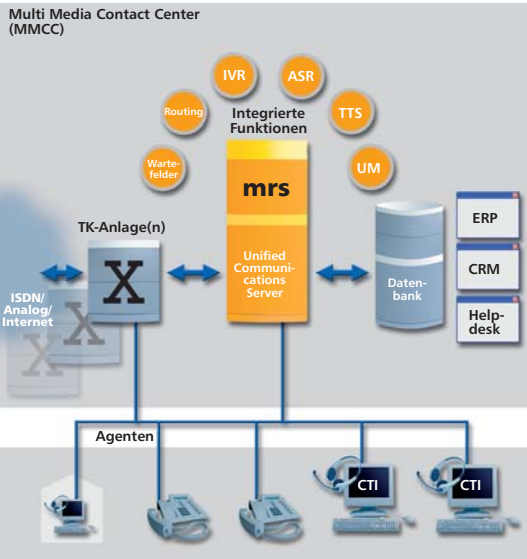
Erhöhen Sie Ihre Kundenbindung, indem Sie beispielsweise Wartefelder kundenindividuell anpassen (IVR-Funktion). Die Kontaktaufnahme zu Ihren Kunden und die Kundenakquisition werden durch die komfortable Funktion zum Abtelefonieren von Adresslisten (Kampagnen) beschleunigt.

Durch die Besonderheit, dass die Multi Media Contact Center-Funktionen in der mrs-Software abgebildet werden, sind zusätzliche Contact Center spezifische Investitionen in die TK-Anlage nicht zwingend erforderlich.



Unser System bietet Ihnen bestmöglichen Investitionsschutz. Durch die Integration in nahezu jede gängige IT- und TK-Infrastruktur bleibt das System auf Dauer einsetzbar. Durch den Ausbau hin zu Unified Messaging oder CTI-Systemen über die Contact Center-Gruppen hinaus, wächst das System mit den veränderten Anforderungen einer Unternehmensorganisation.





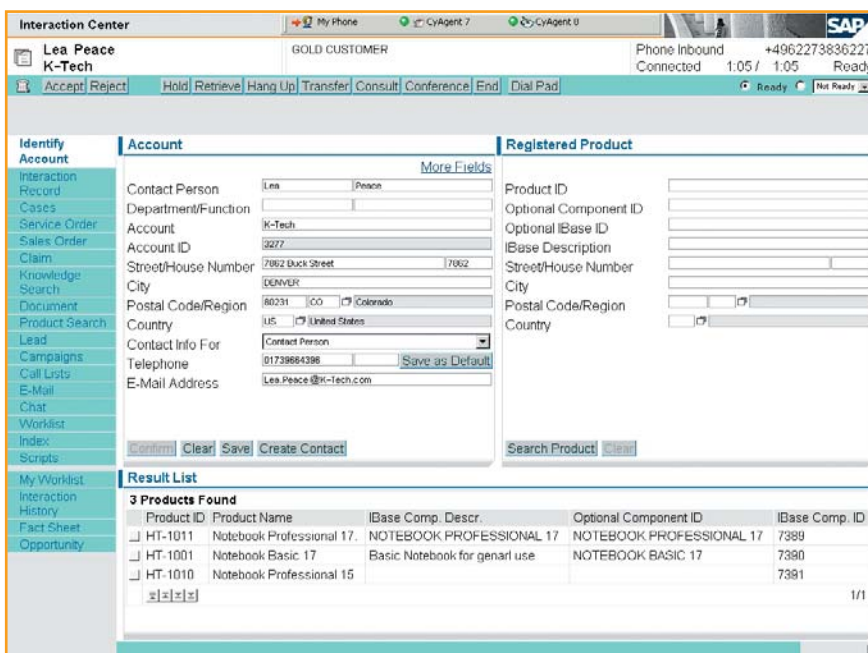
Vorteile für Ihr Unternehmen:

Optimierung der Kundenbindung durch:

- automatische Anruf- und Nachrichtenverteilung, die lastabhängig nach definierten Regeln erfolgt (ACD, AMD)
- professionelleres Auftreten
- kundenspezifisch konfigurierbaren Serviceumfang (Gold-Kunden-Routing)
- kundengerechte Lösungen und besseren Service mithilfe einfacher graphischer Anpassbarkeit des Wartefeldes und des IVR-Workflows
- Kundenerhebung während des Wartefeldes (z.B. Zufriedenheitsbefragung)
- intelligente Rekonfiguration basierend auf Alarmzuständen und Schwellwerten (z.B. Kunde wartet zu lange)
- Anrufklassifizierung nach definierten Kriterien des Supervisors (z.B. Service- oder Vertriebscall)
- Multi-Sprachen-Applikation für das Wartefeld

Kostenreduktion durch:

- Produktivitätssteigerung mittels Verteilung der Anfragen, angepasst an Ihre Unternehmensprozesse
- keine zwingend erforderlichen, zusätzlichen Investitionen in die TK-Anlage
- Integration in gängige IT- und TK-Infrastrukturen
- leichte Erweiterungsmöglichkeit des Multi Media Contact Center
- einfache Integration in CRM-Systeme (z.B. mySAP CRM, TEOREMA)
- leichte Integration in ERP-Systeme (z.B. SAP, Microsoft Navision)
- Integration in Helpdesk-Lösungen (z.B. Octohelp, Remedy ARS, Helpline)
- nahtlose Integration ins Unified Messaging und in vorhandene Groupware-Lösungen (z.B. Microsoft Exchange, Lotus Notes/Domino)
- automatische Vermittlung, die einem Anrufer ermöglicht, durch Eingabe von Ziffern sich selbst weiter zu vermitteln
- eigenständiges Agieren des Kunden ohne aktiven Ansprechpartner (Customer Self Service) basierend auf dem Applikations-Generator



Multi Media Contact Center

Vorteile für den Multi Media Contact Center Agent:

- 100%-ige Kundenidentifizierung bei eingehendem Anruf (z.B. durch Eingabe der Kunden- und Rufnummer)
- individuelle Status Einstellung in der Client Applikation des ACD Agenten
- Anruf initiieren per Mausklick
- Unterstützung des Agenten durch automatisch per Pop-up erscheinenden Gesprächsleitfaden
- Weiterleitung unerwünschter Rufnummern (Blacklists) durch den Applikations-Generator
- vollständige Integration von Telearbeitsplätzen / Heimagenten

Vorteile für den Multi Media Contact Center Administrator:

- Single Point of Administration
- benutzerfreundliche Administrations-Oberfläche
- offene Datenbankschnittstellen
- Wall-Display Unterstützung

Vorteile für den Multi Media Contact Center Supervisor:

- Echtzeit-Monitoring von Gruppen, Agenten und Kampagnenstatus
- leichte Konfiguration der Skill-Based-Routing-Funktion
- Alarmfunktion nach Priorität und Medium einstellbar
- Management Reports flexibel und in Echtzeit gestaltbar
- aktive Möglichkeit, Ressourcen umzuverteilen ohne Unterbrechung des laufenden Betriebs
- einfachste Steuerung des Multi Media Contact Center über den ACD Supervisor (z.B. Schwellwerte, Fähigkeiten, Alarmmeldungen, Gruppen, Agenten)
- Erstellung von Statistiken
- Echtzeitanzeige des Status, Qualität des Dienstes

Integration in vorhandene IT-Infrastruktur:

- Microsoft Exchange
- Lotus Notes/Domino
- Stand-Alone E-Mail Systeme
- SAP R/3 und mySAP Business Suite

TK-Anlagen:

- CSTA-, TAPI-, TSAPI-fähige Anlagen der führenden Hersteller (z.B. Siemens, Alcatel, Cisco, Ericsson, Tenovis)
- ISDN und VoIP für alle führenden Hersteller

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Multi Media Contact Center für Telefonie, CTI, E-Mail, Fax, Voice-Mail und SMS
- Anrufpriorisierung
- Gold-Kunden-Routing
- einfach konfigurierbare Vermittlung von Anrufen und Nachrichten an die dafür am besten geeigneten Mitarbeiter (Skill-Based Routing)
- leichteste individuelle und globale Steuerung des Multi Media Contact Center (z.B. Benutzereigenschaften, Alarmfunktionen, Kampagnen, Status)
- Echtzeit-Monitoring/Reporting
- keine zwingend erforderlichen zusätzlichen Investitionen in die TK-Anlage
- Investitionsschutz durch Integration in gängige IT- und TK-Infrastrukturen und durch Erweiterungsmöglichkeit des Multi Media Contact Center
- Wartefelder sind kundenindividuell anpassbar (z.B. Ansage von Warteposition und voraussichtlicher Wartezeit)

Cycos AG • Headquarter
Joseph-von-Fraunhofer-Str. 7
52477 Alsdorf / Germany
Tel. +49-(0)2404 - 901-0
Fax +49-(0)2404 - 901-100
www.cycos.de
sales@cycos.de

Cycos France SAS
41, rue de l'Alma
92400 Courbevoie / France
Tel./Fax +33-(0)146 - 35 28 00

Cycos AG • SAP Competence Center
Otto-Hahn-Str. 1c
69190 Walldorf / Germany
Tel. +49-(0)6227 - 605-605
Fax +49-(0)6227 - 605-610

Cycos AG
Wilhelm-Haas-Str. 6
70771 Leinfelden-Echterdingen
Germany
Tel. +49-(0)711 - 3060-0
Fax +49-(0)711 - 3060-140

© 2005 Cycos AG - Stand Februar 2005
mrs ist eingetragenes Warenzeichen der Cycos AG.
Alle erwähnten Produktnamen sind eingetragene
Warenzeichen der erwähnten Hersteller.
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

 **CYCOS**
www.cycos.de