

# tevitel.iPBX

## Basis einer effektiven Call Center Organisation



### Die professionelle Lösung für Ihr Kommunikationsmanagement

Bereits in der Grundausstattung bietet die tevitel.iPBX Leistungen, die sich mit denen spezialisierter Call Center Systeme messen können. Sie ist deshalb die ideale Lösung für die flexible Call Center Organisation sowie für kommunikationsorientierte Vertriebs- und Serviceabteilungen. Dank der mühelosen Verknüpfung mit allen Anwendungen, die über die Standard-TAPI-Schnittstelle verfügen, sind Ihren Gestaltungsmöglichkeiten praktisch keine Grenzen mehr gesetzt.

Auch hohe Telefonaufkommen mit bis zu 200 Gesprächen werden von der tevitel.iPBX reibungslos abgewickelt. Der eingehende Telefonverkehr lässt sich nach verschiedenen Verteilmechanismen verarbeiten. Die Zuordnung von Agenten oder Mitarbeitern aus bestimmten Fachabteilungen zu Gruppen oder Kompetenzteams erfolgt fest oder dynamisch. Warteschlangen und Gruppen werden in Sekundenschnelle eingerichtet. CTI-Software unterstützt die Wahl aus vorhandenen Adressdateien oder Kontaktmanagementsystemen.

Die tevitel.iPBX kann gleichermaßen als fertige Lösung wie als Basissystem für umfassende Speziallösungen eingesetzt werden. Ihre Offenheit und die vollständige interne Protokollierung aller Ereignisse und Abläufe bieten eine optimale Grundlage für die individuelle Programmierung und die passgenaue Integration in vorhandene Anwendungen.

### VORTEILE:

- All-In-One system integriert ACD, IVR und TAPI-Interface und IVR
- kostenfreie Warteschleife und individuelles Klingelzeichen
- bis zu 1000 Warteschleifen und Gruppen
- dynamische und priorisierbare Warteschleifen
- Gesprächsmitschnitt und Mithören
- offen und skalierbar  
( bis zu 250 Verbindungen)
- CTI Tools und Warteschlangenmonitor

# EINSATZSZENARIEN

---

## Inbound Call Center:

- Integration via 3rd Party LAN TAPI, Message Server
- Anzeige von Gruppen- und Agentenstatus via LAN
- Übermittlung von Teilnehmernamen an CTI-Applikation und Systemtelefon
- Integrierte Ansagen, Warteschlangen mit Prio, Gruppen, IVR, Mailbox
- Gesprächsmitschnitt und Mithören
- Login, Logout, Pause, Nachbearbeitung
- Externe Agenten für z.B. Home Office
- Unterschiedliche Haltemusiken
- Last Agent Routing
- Mailboxnachrichten via Mail versenden
- Gesprächsdaten in SQL-Server
- Kostenfreie Warteschlange
- individuelles Klingelzeichen
- voraussichtliche Wartezeit

## Outbound Call Center:

- Anzeige von Gruppen- und Agentenstatus via LAN
- Übermittlung von Servicernummern
- Mailbox-/IVR-/Warteschlangenerkennung
- Gesprächsmitschnitt und Mithören
- Integration via 3rd Party LAN TAPI, Message Server
- automatisierte Anrufe
- Login, Logout, Pause, Nachbearbeitungszeit
- Externe Agenten für z.B. Home Office
- OAD-Gruppen senden Gruppenrufnr.
- Mailboxnachrichten via Mail versenden
- Routing (VoIP, ISDN + GSM)
- Gesprächsdaten in SQL-Server

## Dynamische Call Center Verfahren:

- Dynamische Warteschlangengröße
- Ansage der Warteschlangenposition
- Ansage der voraussichtlichen Wartezeit
- Dynamische IVR
- Variable für Text To Speech Ausgaben
- SMS und E-Mail Signalisierung
- Qualitätsabfragen
- Eingabe von Kundennummer per DTMF die Anzeige erfolgt am Telefon oder über eine CTI-Anwendung
- Warteschlangen mit unterschiedlichen Ansagen