



CMX

Communication Server



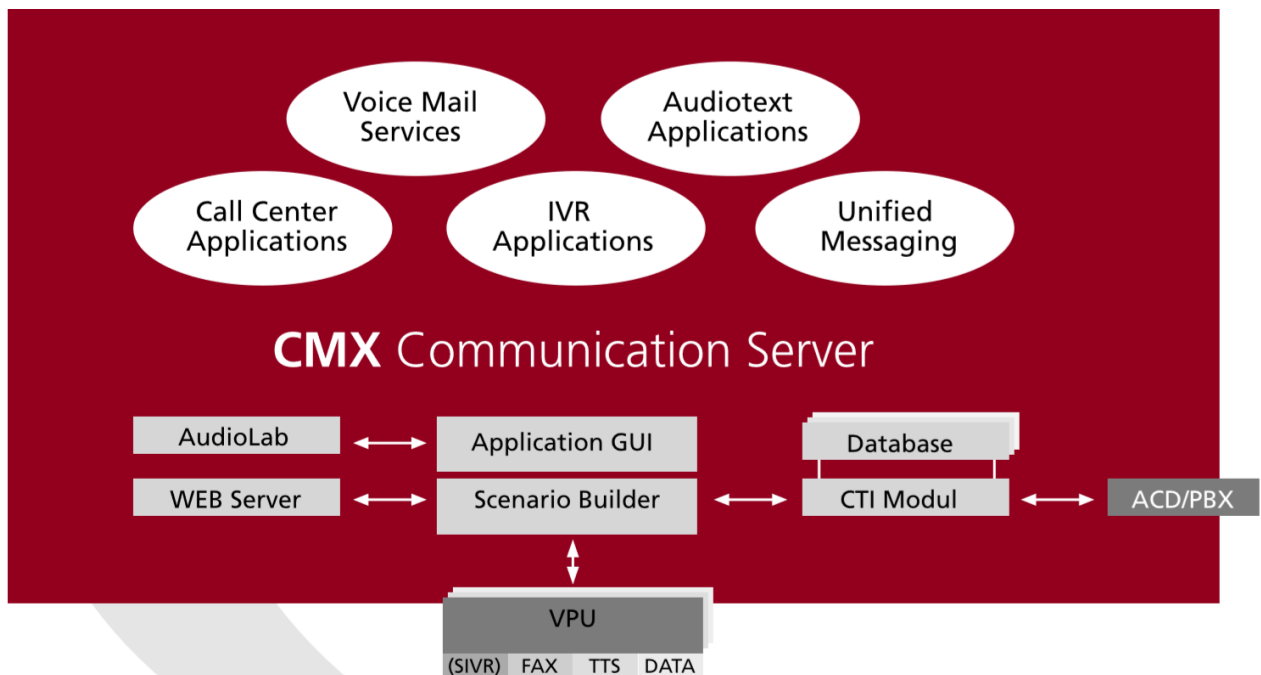
CMX Communication Server

Der von uns entwickelte CMX (Communication Server) ist ein intelligentes Telefonanruf- und Sprachbearbeitungssystem, das sehr einfach zu bedienen und mit unserem AMX (Alarm Server) kombinierbar ist – ein kostensparender Synergie-Effekt. Das Produkt zeichnet sich durch hohe Qualität und ein ausgezeichnetes Preis- / Leistungsverhältnis aus und ist modular aufgebaut. Jedes Modul bildet jeweils eine in sich geschlossene Funktionseinheit zur Optimierung des Geschäftsalltags.

Der CMX ist ein vielseitiger Call Manager, mit dem Ziel der Automatisierung und Rationalisierung des Telefonverkehrs.

CMX Voice Mail (Basismodul)

- Persönliche Begrüssungstexte mit Aufnahme und Konfiguration über Telefon
- Automatische Anrufweiterleitung zur Mailbox, wenn besetzt oder keine Antwort
- Automatische Anzeige neu eingegangener Meldungen
- Aktivierung und Deaktivierung der Mailbox
- Fernabfrage, Fernaktivierung, Fernaufnahme und Statusabfrage
- Passwortschutz mit (PIN)
- Tages-, Nacht- und Ferienansagen
- Mehrsprachig (D, F, I, E)
- Pro Box sind standardmässig 8 verschiedene Begrüssungen mit oder ohne Stellvertretungen möglich
- 2 – 180 Linien pro System
- Die Nachrichtenlänge und die maximale Anzahl der Meldungen pro Mailbox kann bei Bedarf limitiert werden
- Fernwartung und Konfigurationsänderungen ohne Betriebsunterbruch
- Benachrichtigung auf ein Telefon und vorspielen der Meldung



CMX Voice Mail (Optionen)

Browser Interface

- System-Administration über Netzwerk Intranet / Internet
- Benutzer können alle Meldungen intern und extern via Internet / Intranet mit einem Multimedia PC abhören
- Verschiedene persönliche Ansagetexte (Begrüssungen), können über den Browser aktiviert / deaktiviert werden

Benachrichtigungen

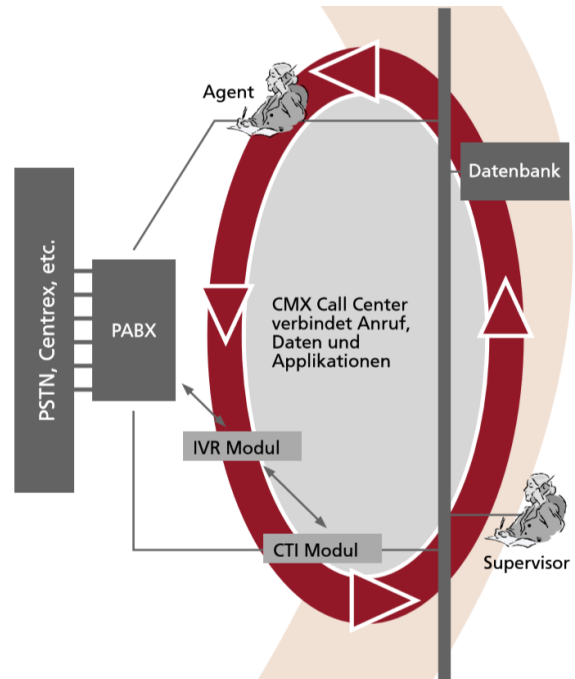
bei vorliegenden Meldungen mittels

- Pager
- SMS
- E-Mail (Integration mit Microsoft Exchange)

CMX Zusatzmodule

- Hotel Voicemail – mit Check-In Integration
- Audiotext – Abruf gespeicherter Sprachmeldungen (mit Menüauswahl)
- Auto Attendant – Automatische Anruf entgegennahme und Weiterleitung über Menüauswahl
- Interactive Voice Response (IVR) – Erfassen und Abfragen von verschiedenen Datenbanken via Telefon
- Fax On Demand – Faxabfrage via Telefon mit Menüauswahl
- Text-To-Speech – Texte werden in gesprochene Sprache umgewandelt
- Unified Messaging – Kombination von Standard VoiceMail, Browser Interface und Text to Speech

CMX Call Center



- Freie Arbeitsplatzwahl (free sitting) für interne und externe Arbeitsplätze (home Agent)
- VIP werden mit höherer Priorität bedient
- Ad hoc Begrüssung je nach Situation (Hotline Dienste informieren über bestehende Störungen und entlasten somit die Agenten)
- Werbung oder Positionsangabe in der Warteschlange
- Skill based routing (Agenten können je nach persönlichen Fähigkeiten gleichzeitig mehrere Services bedienen)
- Zeitgesteuerte Anrufverteilung (Tag / Nacht / Wartezeit / Überlast)
- Anrufverteilung unter gleichwertigen Agenten kann pro Service nach folgenden Regeln festgelegt werden:
 - Max. Ruhezeit seit dem letzten Gespräch
 - Minimale Anzahl der Gespräche
 - Minimale Gesprächsdauer über die gesamte aktive Zeit
 - Minimale durchschnittliche Gesprächsdauer pro Anruf

Supervisor Monitor

Der Supervisor-Monitor erlaubt die Online Überwachung / Kontrolle der Call Center Leistungsparameter und stellt eine Gesamtübersicht der verlorenen Anrufe (inklusive Rückrufliste) zur Verfügung. Folgende Parameter werden pro Service und Agent visualisiert:

- Agentenstatus
- Anzahl wartende Anrufe
- Anzahl bediente Anrufe
- Anzahl nicht entgegengenommener Anrufe
- Anzahl abgebrochene Anrufe durch Kunden
- Anzahl vermittelte Anrufe
- Summe der Gesprächszeit • Durchschnittliche Gesprächszeit

Agent Monitor

Der Agent Monitor ist das Konfiguration- und Informationstool am Agentenarbeitsplatz. Dieser informiert den Agenten über die Kennwerte der anstehenden Anrufe (Service, VIP, wartende Anrufe, Agentenstatusmeldungen, etc.). Alle Funktionen werden über ein GUI aktiviert (Anmelden, Abmelden, Pause, Anrufannahme, Anruftransfer, Anrufrücknahme, etc.).

Gesprächsaufzeichnung / Mithören

Damit der Kunden Service ständig verbessert und angepasst werden kann, wird die Gesprächsaufzeichnung zwischen Kunde und Agent und das Mithören des Supervisors für laufende Gespräche unterstützt.

Die Aufzeichnung wird gemäss vordefinierten Parametern automatisiert gestartet:

- Anrufer-Kennung (CLIP, VIP, IVR, etc.)
- Agent-Zuteilung
- Anruf-Datum / -Zeit / -Dauer

Statistik / Reporting

Die Daten werden pro Service und Agent folgendermassen ausgewertet (pro Stunde, Tag, Woche, Monat):

- Anzahl zugeteilte Anrufe
- Anzahl bediente Anrufe
- Anzahl verlorene Anrufe
- Durchschnittliche Gesprächszeit • Summe Gesprächszeit
- Summe Arbeitszeit

Technische Integration

- Anbindung ans öffentliche Netz – Integration von SS7-, R1-, R2-Protokollen
- Anbindung an alle gängigen Teilnehmervermittlungsanlagen – Analog, BRI, PRI, RS 232, TCP / IP
- Datenbankverbindungen – AS400, Oracle, MS-SQL, Sybase, DB / 2, Informix, Xbase, etc