

MCA KONVY* FÜR SKYPE FOR BUSINESS NAHTLOSE CONTACT-CENTER-INTEGRATION



Die einzigartige Integration in Skype for Business:

- » Multichannel-Kundendialog im Skype for Business Client durch direkte Integration des MCA Konvy* Contact-Centers
- » Audio- und Videochat via WebRTC, Telefonie inkl. Formulare, Textchat, Outbound-Kampagnen uvm.
- » Anfragemanagement inkl. Textbausteinen und Musterantworten
- » uneingeschränkte Contact-Center-Funktionalität für Agenten | Supervisoren
- » Anbindung externer Adressbücher und Datenbankverzeichnisse; Integration bei CRM- und ERP-Lösungen
- » intuitive Bedienung dank maximaler Integrationstiefe
- » modularer Aufbau
- » cloudfähig
- » zahlreiche weitere funktionelle Erweiterungen für den Skype for Business Client

Das sind Ihre Vorteile:

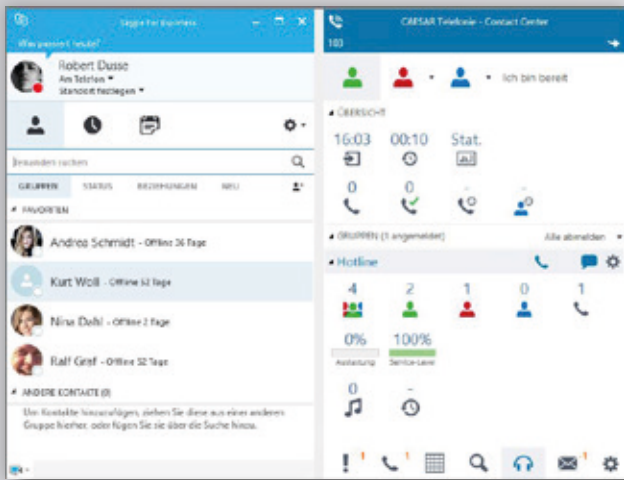
- » Komfort und Leistungsstärke des MCA Konvy* Contact-Centers auch mit Skype for Business nutzbar
- » Zusätzliche Usability und Effizienz dank durchdachten Zusatzfunktionen
- » Unkomplizierte Integration und Nutzung der bestehenden Dateninfrastruktur in Skype for Business

Der technische Hintergrund:

- » Integration direkt in die bestehende Skype for Business-Oberfläche
- » Basierend auf Microsoft Standardtechnologie
- » Contact-Center Integration - Anschaltmöglichkeiten mit Enterprise Voice | ohne Enterprise Voice: kompatibel mit allen gängigen TK-Anlagen

MCA Konvy* Contact-Center für Microsoft Skype for Business

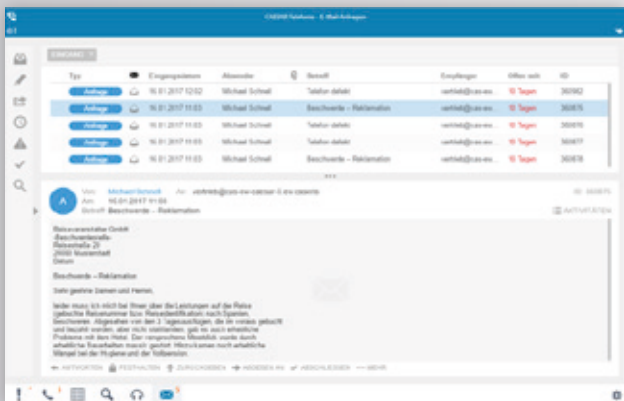
MCA Konvy* Contact-Center Erweiterung für den Microsoft Skype for Business Client



- Status setzen
- Statistiken
- Gruppenübersicht

- » Skype for Business kann uneingeschränkt als ACD-Client für das Contact-Center eingesetzt werden
- » intelligente, regelbasierte Verteilung von Anrufen, E-Mail, Chatanfragen (Video- und Audio via WebRTC) uvm. für einen schnellen qualifizierten und kostenorientierten Kundenservice
- » Outbound-Kampagnen für die gezielte Ansprache von Kunden
- » Formulare zur Anruferfassung/-kategorisierung inkl. statistischer Auswertung
- » Persönliche Tagesstatistiken des Agenten einsehen: Anmeldezeiten, Anmeldezeiten, Anrufstatistiken, Telefonaktivitäten
- » Coaching-Funktion: Agentengespräche aufnehmen (Recording), mithören und dem Agenten zuflüstern (Listening + Whispering)
- » automatischer Abgleich des Agentenstatus mit dem Skype for Business-Präsenzstatus; Bereitschaft setzen inkl. Präsenzstatuserläuterung; Status "Nachbearbeitung" kann automatisch/manuell gesetzt werden
- » Zugriff auf Contact-Center-Statistiken, Live-Anzeige des Service-Levels, der Auslastung, des Anrufaufkommens und des Wartefeldes; Agentenübersicht auf Gruppenbasis inkl. ACD-Bereitschaft

Anfragemanagement



- » professionelles Anfragemanagement nahtlos integriert in den Skype for Business Client: intelligente, regelbasierte Verteilung von E-Mails für eine schnelle, transparente Bearbeitung
- » Bearbeitung der Mails direkt im S4B-Client inkl. Musterantworten und Textbausteine
- » Bearbeitungszeit optional konfigurierbar
- » Komplette Mail-Konversationen werden übersichtlich in Nachrichtenthreads dargestellt



Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns einfach:

MCA GmbH
 Gesellschaft für Kommunikationslösungen
 Steinfurt 37 • 52222 Stolberg (Rhd.)

Tel.: 02402 – 86559-0
 E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de
 Web: mca-gmbh.de

