

point omega WebAgent

Effiziente Contact Center-Kommunikation einfach mieten

Professionelle Kundenkommunikation über alle Kanäle ist einfacher als Sie denken. Sie haben alle Voraussetzungen im Hause: Egal ob ISDN oder VoIP, egal an welchem Standort, Ihr Mitarbeiter meldet sich an und profitiert von der effizienten Anrufverteilung des WebAgent. Sie schaffen schlanke Prozesse unabhängig von Standort und Telefonanlage. Ihr Gewinn: Hohe Effizienz und hohe Flexibilität.



Effiziente Kommunikation über alle Kanäle

Egal ob Anruf, Fax, E-Mail oder Chat, das point omega WebAgent Contact Center schafft geregelte, schlanke Prozesse, bei denen keine Anfrage mehr verloren geht. Alle Anfragen erreichen Ihre Mitarbeiter nach den von Ihnen festgelegten Regeln.

Gewinnender Service

Die Contact Center-Software unterstützt Ihre Mitarbeiter darin, das Potenzial der Kommunikation voll auszuschöpfen. So werden Interessenten zu Kunden und Kunden zu Stammkunden.

Maßgeschneiderte Lösung

Dank seiner hohen Flexibilität ist es mit dem WebAgent kinderleicht, eine maßgeschneiderte Lösung für Sie zu schaffen. Und die Lösung wächst mit: Je nach Bedarf können Sie von 1 bis zu vielen 100 Kanälen buchen.

Alles ist da

Der point omega WebAgent ist da, wenn Sie ihn brauchen. Wir kümmern uns darum, dass er läuft – rund um die Uhr. Sie brauchen sich nur noch einzuklinken, egal wie viele Mitarbeiter, egal von welchem Standort. Fast alle Punkte, über die Sie sich sonst Gedanken machen müssten, sind schon geklärt. Der WebAgent liefert Ihnen Echtzeit-Monitoring, eine exakte Statistik und vieles mehr.

Viel Leistung, einfach zu bedienen

Kunden schätzen das komfortable Ansagenmanagement des WebAgent IVR-Systems (interactive voice response). Es kann Kunden vorqualifizieren und so wertvolle Mitarbeiterzeit sparen. Dank seiner Dialogfähigkeit können Sie Standardanfragen sogar vollständig automatisieren.

Die High-End ACD (automatic caller distribution) des WebAgent sorgt für die optimale Verteilung der hereinkommenden Anfragen auf den geeignetsten freien Mitarbeiter. Natürlich können Sie dabei die verschiedensten Routing-Regeln zugrunde legen.

Die Administration ist dabei denkbar einfach: Über eine intuitiv bedienbare Web-Oberfläche können alle Parameter eingestellt werden. Mit grafischen Elementen können Sie ohne Programmierkenntnisse einen optimalen Callflow gestalten.

Auch für den Agenten ist der WebAgent einach zu bedienen: Er ruft eine Website auf und meldet sich an, gibt die Telefonnummer ein, über die er erreichbar ist, und schon kann es los gehen.

Die umfassende CTI-Fähigkeit (computer telephony integration) des WebAgent kann nicht nur alle möglichen externen Programme integrieren, sondern auch Statusinformationen von Mitarbeitern übertragen, die nicht an eine Telefonanlage angeschlossen sind.

Miete – Return ohne Investment

Der WebAgent von point omega rechnet sich schnell, vor allem, weil Sie ihn nur bezahlen müssen, solange Sie ihn nutzen. Ohne Investitionen in zusätzliche Infrastruktur profitieren Sie von der spürbaren Effizienzsteigerung, die die optimale Unterstützung Ihrer Mitarbeiter durch ein Contact Center-System mit sich bringt.



point omega WebAgent

Einheitliches Routing aller Kommunikationswege

- Alle eingehenden Anrufe, Faxe, E-Mails, Voice-Mails oder Chat-Anfragen werden nach den gleichen einstellbaren Mechanismen weitergeleitet
- Routing-Mechanismen sind einstellbar nach Zeit, Skills, Priorität, CLID, VIP-Routing, Business Rules, externe Vorgaben, ...
- Einstellbares Überlast-Handling mit Voice-Mail, automatischer Rückruf-Funktion, kostenfreier Warteschlange
- Pick-up von Anfragen aus der Warteschlange

Starke Unterstützung für alle Kommunikationskanäle

- POP3-Modul zum Anschluss von E-Mail-Systemen
- Einbindung von Fax, Chat und SMS
- Einbindung von Dokumentenmanagementsystemen
- Web-Presenter zur visuellen Unterstützung

Nahtlose Integration durch Standard-Schnittstellen

- Jede ODBC-fähige Datenbank anbindbar
- Reporting: Crystal Reports®, optional weitere
- Programmierbare CTI-Schnittstellen zur Integration externer Applikationen (CRM, Eigenentwicklungen, ...)
- Optionaler SAP®-Connector zur SAP®-Integration

Einfache Konfiguration und schnelle Administration

- Schnelle Konfiguration der Call-Flows durch grafischen, intuitiv bedienbaren Dialog Designer (Wizard)
- Anpassung des Call-Flows bei laufendem Betrieb möglich
- Effizientes Kampagnenmanagement mit dem optional verfügbaren OutboundAgent
- Web-basierte Administration,
- Multilevel-fähig, mandantenfähig, beliebig skalierbar
- Echtzeit-Monitoring für den Supervisor (Team, Warteschlange, Messaging von Supervisor zu Agent, ...)
- Automatisierbare Jobs

Komfortables Wartefeld

- Integrierte IVR für Ansagenmanagement
- Optional erweiterbar bis zur vollautomatischen 24/7-ServiceAgent-Sprachdialogplattform

Flexibles Reporting

- Standard-Installation enthält vorgefertigte Reports, erweiterbar durch Crystal Reports® Professional o. ä.

Wer ist point omega?

point omega bietet Telefon-Mehrwertdienste auf Mietbasis an. Wir beraten Sie, begleiten und unterstützen Sie bei Ihren Projekten durch individuelle Gestaltung unserer flexibel einsetzbaren Produkte. Zum point omega Produktportfolio gehören:

Sprachmehrwertdienste:

- SurveyAgent – Kundenbefragung
- IdentAgent – Adresserfassung
- ServiceAgent – Sprachdialog-Dienste
- ConferenceAgent – Telekonferenz-Service
- CallAgent – Automatische Telefonvermittlung
- AlarmAgent – Alarmierung

Routingmehrwertdienste:

- Service-Rufnummern (0180x, 0137x, 0800x, 0900x)
- WebAgent – Virtuelle ACD
- DialAgent – Predictive Dialing
- OutboundAgent – Kampagnenmanagement

Referenzen

Miete ist die aktuelle Alternative zu vor Ort installierten Applikationen. Die qualitativ hochwertigen ASP-Lösungen von point omega begeistern nicht nur die Fachwelt, sondern auch die Benutzer in kleinen, mittleren und großen Unternehmen. Der DFB erfasst mit point omega Spielergebnisse, point omega nimmt Kundenanfragen für Henkel entgegen, alarmiert für die Björn Steiger Stiftung, unterstützt die Kommunikation von Quelle und von vielen weiteren Unternehmen in Deutschland.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern. Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:


pointomega

Bergstraße 78
D-69121 Heidelberg
Tel.: + 49 (0) 62 21 / 137 88 14 - 0
Fax: + 49 (0) 62 21 / 137 88 14 - 1
E-Mail: vertrieb@pointomega.de
Internet: www.pointomega.de