

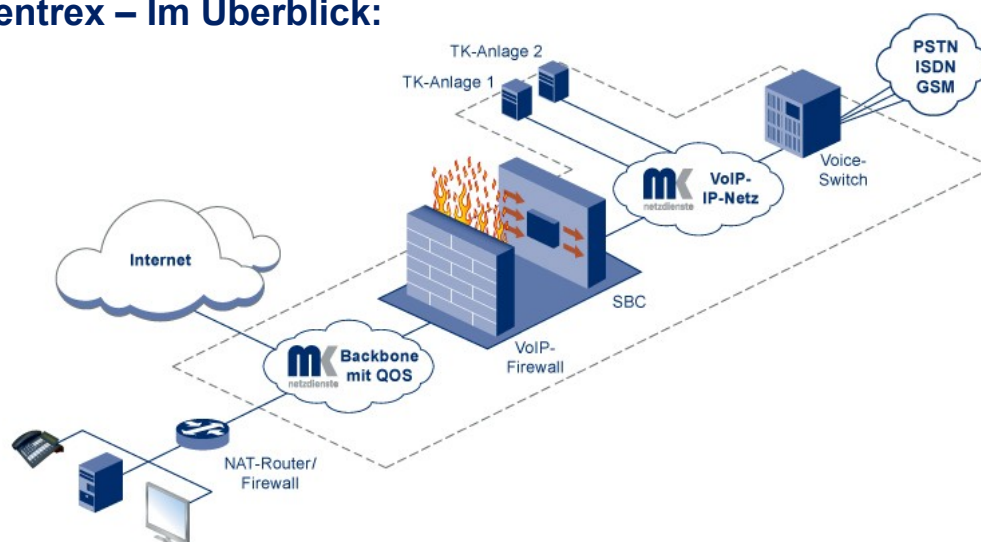
MK-Centrex

➤ MK-Centrex – Die Telefonie-Komplettlösung für Geschäftskunden (VoIP/CTI/Callcenter)

MK-Centrex ist eine Komplettlösung für die Telefonie, bestehend aus einer netzbasierten Telefonanlage, intelligenten Systemtelefonen sowie Telefonanschlüssen auf Basis von Voice over IP (VoIP). *MK-Centrex* bietet Unternehmen jeder Größe eine komplette Telefoninfrastruktur mit bislang unerreichbaren Funktionen und Anwendungen.

Durch den Einsatz von Voice over IP und das Zusammenwachsen von Sprach- und Datennetzen ergeben sich nicht nur neue Funktionen, sondern auch Kosteneinsparungen, maximale Skalierbarkeit und vollständige Mobilität. Dazu kommen günstige Gesprächsgebühren oder optional eine Flatrate für Gespräche in das deutsche Festnetz. Insgesamt ergibt sich mit *MK -Centrex* eine deutliche Steigerung der Produktivität in der Kommunikation.

MK -Centrex – Im Überblick:



MK-Centrex enthält die für den Zugang in das öffentliche Telefonnetz notwendigen Telefonanschlüsse, also die Schnittstelle zwischen der Telefonanlage und dem öffentlichen Telefonnetz. Die Verbindung zwischen den Telefonen im Unternehmen und der Telefonanlage bei *MK Netzdienste* kann entweder über das Internet oder über ein VPN erfolgen. Liefert *MK Netzdienste* auch diese Anbindung, wird diese mit entsprechenden QoS-Parametern (Quality of Service) betrieben, damit die Sprachpakete priorisiert transportiert werden. Dadurch wird eine Sprachqualität wie im herkömmlichen ISDN-Netz erreicht. Durch „Mitnahme“ der bestehenden Rufnummern werden die bestehenden Telefonanschlüsse des Kunden komplett ersetzt und die Gebühren hierfür eingespart.

MK-Centrex – Intelligente neue Funktionen:

MK-Centrex bietet eine Vielzahl von intelligenten neuen Funktionen, die erst durch den Zusammenschluss von Telefon- und Datenwelt möglich werden:

- ✓ **CTI (Computer Telephony Integration):** Computergestütztes Telefonieren. Ermöglicht die Konvergenz zwischen der Telefonie und der Datenverarbeitung. Vom Wählen über den PC aus Microsoft Outlook, bis hin zur Vermittlung eines eingehenden Anrufes zum zuständigen Sachbearbeiter, welcher noch vor der Rufannahme automatisch den Datensatz des Anrufers auf dem Bildschirm sieht.
- ✓ **Voice Mail:** Komfortabler, ortsunabhängiger Anrufbeantworter mit Benachrichtigungsfunktionen per eMail oder SMS für alle Teilnehmer.
- ✓ **Chef/Sekretär-Funktionen:** Direktruf zu Chef/Sekretär mit Besetzt-Anzeige, Verwaltung mehrerer Leitungen, Vermittlung eines zweiten Gespräches an Chef usw.
- ✓ **Komplexe Call-Routing-Funktionen:** Weiterleitung bestimmter eingehender Anrufe an mehrere Durchwahlen, damit kein Anruf unbeantwortet bleibt oder bestimmte Anrufer immer an eine spezielle interne Durchwahl weiterleiten usw.

MK-Centrex – Niedrige Kosten und transparente Abrechnung!

Die Abrechnung von *MK-Centrex* ist denkbar einfach. In der monatlichen Gebühr je Teilnehmer sind sämtliche Kosten für die Nutzung der Telefonanlage, die zugrunde liegenden Telefonanschlüsse, die Administration und die Konfiguration über Online-Tools, Remoteinstallation der Telefone, Lizenzgebühren und die Kosten für das Telefon selbst enthalten. Alle Gebühren sind inklusive, es gibt also keine Überraschungen!!

Die Anzahl der gleichzeitigen Gespräche (intern oder extern) kann so hoch sein, wie Teilnehmer existieren – entsprechende Bandbreite vorausgesetzt. Lediglich die Gesprächsgebühren werden zusätzlich berechnet. *MK-Centrex* ist in Verbindung mit den von uns angebotenen IP-Systemtelefonen von SIEMENS und AASTRA DeTeWe eine komplette, einfach skalierbare und kostengünstige Lösung für die Anforderungen an eine moderne Kommunikation.

Attraktive Verbindungsgebühren und optionale Flatrate!

MK-Centrex senkt die Kosten für den Betrieb der Telefoninfrastruktur. Gleichzeitig ermöglicht *MK-Centrex* deutliche Kosteneinsparungen für Telefongespräche in das In- und Ausland sowie in die Mobilfunknetze.

Mit *MK-Centrex* günstige Gespräche in das In- und Ausland sowie in alle Mobilfunknetze führen:

- Netziinterne Gespräche sind kostenfrei (auch zwischen mehreren Standorten eines Kunden)
- Gespräche in das Festnetz Deutschlandweit 1,25 Cent
- Optionale Flatrate für € 4,90 je Teilnehmer – alle Gespräche in das deutsche Festnetz werden pauschal berechnet.
- Gespräche in die Mobilfunknetze Vodafone, T-Mobile, E-Plus und O2 13,9 Cent

Weitere Gebühren für internationale Gespräche und Verbindungen zu Sonderrufnummern sind in den Preislisten „*Verbindungsgebühren national und international*“ verzeichnet. Die Abrechnung erfolgt sekundengenau. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

MK-Centrex – Intelligente Optionen:

- Durch **Analog-Boxen** mit wahlweise einem oder zwei Anschlüssen können vorhandene Faxgeräte oder andere analoge Geräte weiter betrieben werden.
- Der **Faxserver** ermöglicht den papierlosen Faxempfang. Hierzu wird aus dem Rufnummernbereich des Kunden eine beliebige Durchwahl auf die zentralen Faxserver der *MK Netzdienste* geleitet. Eingehende Faxe werden empfangen, in ein pdf-Dokument konvertiert und an eine festgelegte E-Mail-Adresse als E-Mail gesendet. Selbstverständlich ist auch die Umleitung mehrerer Rufnummern und der Versand an unterschiedliche E-Mail-Adressen möglich, sodass z.B.: für einzelne Abteilungen oder sogar für jeden Mitarbeiter eine eigene Faxnummern genutzt werden kann. Es können bis zu 30 Faxe gleichzeitig unter einer Rufnummer empfangen werden.
- Mit dem **MK-Centrex CallCenter** wird aus *MK-Centrex* eine professionelle Callcenter Lösung. *MK-Centrex CallCenter* beinhaltet leistungsfähige Funktionen für den optimalen Ablauf in einem Callcenter: Dazu gehören eine intelligente Rufverteilung an eine oder mehrere Sammelnummern, individuelle Warteschlangen sowie die Möglichkeit, dass sich die Callcenter-Agents ein- und ausbuchen können. Zur Auswertung stehen umfassende Statistiken zur Verfügung.
- Die **CallCenter Client-Software** vereinfacht die Nutzung des *MK-Centrex CallCenters* und bietet den Agenten und dem Supervisor weitere Funktionen. Die CallCenter Client-Software ist optional erhältlich und wird auf den Arbeitsplätzen der Mitglieder CallCenter Gruppe installiert. Als Betriebssystem wird Microsoft Windows 2000 mit SP2 oder Windows XP vorausgesetzt. Weitere Systemvoraussetzungen sind: 1,2 GHz Prozessor, 128 MB RAM und mindestens 60 MB freier Festplattenplatz. Die CallCenter Client-Software wird in den Varianten Agent und Supervisor angeboten:
- Bei der Option **automatische Vermittlung** werden alle eingehenden Anrufe werden automatisch angenommen und mittels einer individuellen Ansage durch ein Menü geführt. Hier erfährt der Anrufer mit welchen zu wählenden Ziffern er sich mit den gewünschten Mitarbeitern oder Sammelnummern verbinden lassen kann. Die Anzahl der unterschiedlichen Wahlmöglichkeiten sowie die Menge der hinterlegten Durchwahlen und Sammelrufnummern sind individuell, nach Kundenwunsch, konfigurierbar. Auch die Uhrzeit ist einstellbar, sodass die automatische Vermittlung z.B.: nur in den Pausenzeiten geschieht. Diese Option entlastet Telefonzentralen und verkürzt die Wartezeiten der Anrufer.
- Bei der Option **Einwahlkonferenzen** wird eine Durchwahl aus dem Rufnummernbereich des Kunden als Einwahlkonferenzdienst konfiguriert. Unter dieser Rufnummer können sich bis zu 50 Teilnehmer zu einer passwortgeschützten Konferenz einwählen. Der Kunde kann die Konferenzen und die notwendigen Passwörter (PIN-Codes) über eine Web-Schnittstelle einrichten sowie Einladungen an die Teilnehmer verschicken. Bei einer Einwahlkonferenz können Microsoft-Office Dokumente für die Teilnehmer der Konferenz zur Verfügung gestellt werden. Weiterhin kann die Konferenz als Audio-Datei mitgeschnitten werden.
- Der **PC-Vermittlungsplatz** ist eine speziell für den Einsatz an Telefonzentralen entwickelte Software. Er ermöglicht die PC-gestützte Vermittlung von eingehenden Anrufen und bietet eine übersichtliche Auflistung aller Nebenstellen. Der PC-Vermittlungsplatz steht für Microsoft Windows (ab Windows 2000) zur Verfügung.
- Die Option **PC-Teilnehmerkonsole** ermöglicht die PC-gestützte Anzeige aller Teilnehmer bzw. Nebenstellen. Die Anzeige erfolgt über eine Java-Applikation im Internet-Browser des jeweiligen Nutzers.

Der Umstieg auf MK-Centrex ist einfach:

Eine große Auswahl an Systemtelefonen ermöglicht – trotz individueller Bedürfnisse der einzelnen Anwender – das ideale Telefon für jeden Mitarbeiter zu finden.

Vom einfachen Telefon für den Einstieg über gut ausgestattete Systemtelefone mit Display, Freisprechen, Ethernet Switch und Power over Ethernet (PoE) bis hin zu kompletten DECT Lösungen für den mobilen Einsatz ist für jeden Bedarfsfall das richtige Telefon dabei.

Durch „Mitnahme“ der bestehenden Rufnummern werden die bestehenden Telefonanschlüsse komplett ersetzt und die Gebühren hierfür eingespart.

Das CallCenter für MK-Centrex

Mit *MK-Centrex CallCenter* wird aus *MK-Centrex* eine professionelle Callcenter Lösung. *MK-Centrex CallCenter* beinhaltet leistungsfähige Funktionen für den optimalen Ablauf in einem Callcenter:

- **Sammelnummern**
- **Ein- / Ausbuchen der Agenten**
- **Umfassende Statistiken**
- **Intelligente Rufverteilung**
- **Individuelle Warteschlangen**
- **Komfortable Client-Software**

Alles was ein Callcenter braucht!

Die umfassenden Callcenter Funktionen ermöglichen ein professionelles Kommunikationsmanagement für die gesamte *CallCenter* Gruppe. Je nach Wunsch ist die Gruppe über eine oder mehrere Sammelnummern erreichbar. Die Teilnehmer der *CallCenter* Gruppe (Agenten) haben die Möglichkeit sich Ein- und Auszubuchen, damit kein Anschluss, z.B.: zur Pause, über einen längeren Zeitraum nicht erreichbar ist. Die Verteilung der Anrufe kann individuell nach fünf unterschiedlichen Algorithmen erfolgen.

Sollten alle Agenten telefonieren, gelangen weitere Anrufer in eine Warteschlange mit individuell aufgezeichneter Ansage. Die Anzahl der Anrufer, die maximal in die Warteschlange gelangen können, ist frei konfigurierbar. Sollte die Anzahl der Anrufer größer als die Kapazität der Warteschlange sein, kann der Überlauf auf eine frei wählbare Rufnummer oder direkt auf die Voice-Mailbox der *CallCenter* Gruppe geleitet werden.

Dem Anrufer in der Warteschlange kann auch die Möglichkeit gegeben werden, sich durch das Wählen einer Ziffer aus der Warteschlange heraus mit der Mailbox verbinden zu lassen und eine Nachricht zu hinterlassen und damit das Warten in der Warteschlange abzukürzen. Wenn alle Agenten der Gruppe ausgebucht sind, gelangen alle Anrufer, auch diejenigen die sich ggf. noch in der Warteschlange befinden, automatisch auf die Mailbox. Selbstverständlich können innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten unterschiedliche Ansagen erfolgen. Hierbei kann ausgewählt werden, ob jeweils eine Gesprächsaufzeichnung möglich sein kann oder nur eine Ansage erfolgen soll.

Intelligente Rufverteilung

Die Verteilung der Anrufe an die *CallCenter* Gruppe kann, je nach Wunsch, nach fünf unterschiedlichen Algorithmen erfolgen:

1. **Reihum** – Alle eingehenden Anrufe werden reihum an die eingebuchten Agenten weitergeleitet, d.h. der erste Anruf wird an Agent 1 weitergeleitet, der Zweite an Agent 2, u.s.w...
2. **Der Reihe nach** – Die eingehenden Anrufe werden der Reihe nach an die eingebuchten Agenten weitergeleitet, d.h. Agent 4 bekommt erst einen Anruf, wenn die Agenten 1, 2 und 3 bereits sprechen.
3. **Gleichzeitig** – Alle eingehenden Anrufe werden an alle eingebuchten Agenten gleichzeitig weitergeleitet. Es klingeln also alle Telefone gleichzeitig.
4. **Nach Leerlauf** – Der nächste eingehende Anruf wird an denjenigen eingebuchten Agenten weitergeleitet der am längsten „frei“ war. Hierfür werden die Zeiten zwischen dem Ende des letzten Telefonates jedes Agenten und dem neuen eingehenden Telefonat ausgewertet.
5. **Gewichtet** – Die eingehenden Anrufe werden prozentual auf die eingebuchten Agenten verteilt. Hierzu wird die Gewichtung vorher festgelegt. Beispiel: Agent 1 - 50%, Agent 2 - 10%, Agent 3 - 25%, u.s.w...

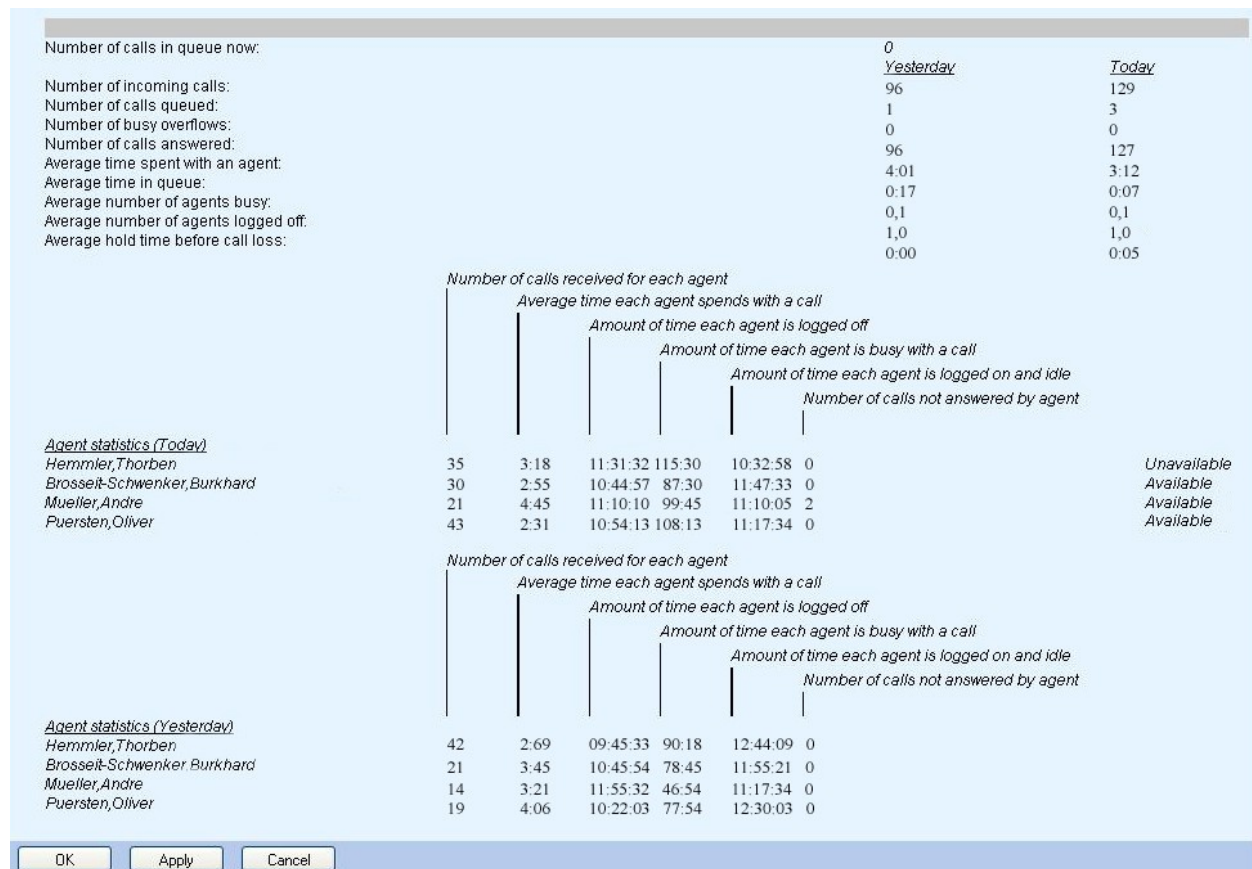
Umfassende Statistiken

Um das Anrufverhalten an das Callcenter transparent zu machen und auswerten zu können, beinhaltet *MK-Centrex CallCenter* eine tägliche Statistik. Diese Statistik kann entweder online eingesehen oder auf Wunsch automatisch als .csv-Datei an eine hinterlegte E-Mail-Adresse versendet werden. Diese Statistiken unterstützen bei der Beurteilung, Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung der Arbeit der *CallCenter* Gruppe und jedes einzelnen Agenten.

Folgende Informationen sind in den Statistiken als Summen über alle Agenten aufgeführt:

- ✓ Anzahl aller eingegangenen Anrufe
- ✓ Anzahl aller Anrufe die in die Warteschlange gelangt sind
- ✓ Anzahl aller Anrufe die in den Besetzt-Überlauf gelangt sind
- ✓ Anzahl aller beantworteten Anrufe
- ✓ Durchschnittliche Gesprächsdauer mit einem Agenten der *CallCenter* Gruppe
- ✓ Durchschnittliche Zeit der Anrufer in der Warteschlange
- ✓ Durchschnittliche Anzahl besetzter Agenten der *CallCenter* Gruppe
- ✓ Durchschnittliche Anzahl ausgebuchter Agenten der *CallCenter* Gruppe
- ✓ Durchschnittliche Zeit der nicht beantworteten Anrufe in der Warteschlange

Screenshot der MK-Centrex CallCenter Statistiken:



Die Web-Oberfläche befand sich bei der Erstellung der Unterlagen in der Übersetzung. Sie steht in Zukunft auch in deutscher Sprache zur Verfügung.

Folgende Informationen stehen in der Statistik je Agent zur Verfügung:

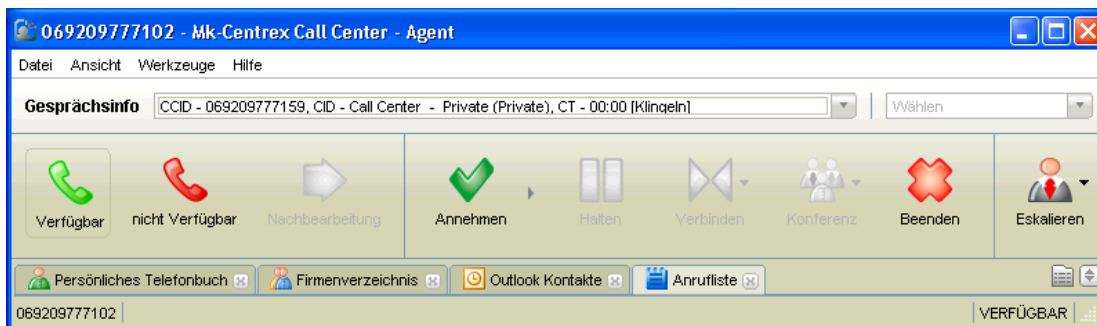
- ✓ Anzahl der eingegangenen Gespräche jedes Agenten der CallCenter Gruppe
- ✓ Durchschnittliche Gesprächszeit jedes Agenten der CallCenter Gruppe
- ✓ Gesamtzeit die jeder Agent der CallCenter Gruppe ausgebucht war
- ✓ Gesamtgesprächszeit jedes Agenten der CallCenter Gruppe
- ✓ Gesamtzeit die jeder Agent der CallCenter Gruppe eingebucht und nicht im Gespräch war
- ✓ Anzahl der nicht beantworteten Gespräche jedes Agenten der CallCenter Gruppe

Die komfortable CallCenter Client-Software

Die CallCenter Client-Software vereinfacht die Nutzung des MK-Centrex CallCenters und bietet den Agenten weitere Funktionen. Die CallCenter Client-Software ist optional erhältlich und wird auf den Computern der Agenten der CallCenter Gruppe installiert. Als Betriebssystem wird Microsoft Windows 2000 mit SP2 oder Windows XP vorausgesetzt. Weitere Systemvoraussetzungen sind: 1,2 GHz Prozessor, 128 MB RAM und mindestens 60 MB freier Festplattenplatz. Die CallCenter Client-Software wird in den Varianten Agent und Supervisor angeboten:

CallCenter Agent Client

Über den *CallCenter Agent Client* können die *CallCenter-Funktionen* komfortabel gesteuert werden. Der Agent Client ermöglicht den Agenten das Ein- und Ausbuchen mit einem Mausklick. Die Agenten können mit dem Client Rufnummern wählen, Gespräche annehmen, Verbinden und 3er Konferenzen einleiten. Im Client sind auch Anruflisten wie gewählte Rufnummern, angenommene Gespräche und Anrufe in Abwesenheit sowie Kurzwahllisten und Persönliche- / Gruppen-Telefonbücher zu finden.



Der Teilnehmer erhält mit dem Client die Möglichkeit mit einem Mausklick ein Gespräch eskalieren zu lassen. Hiefür wird der Schaltfläche „Eskalation“ eine oder mehrere Rufnummern zugeordnet, um das Gespräch an den Gruppenleiter, den Vorgesetzten oder z.B. den Second-Level-Support weiter zu geben. Neben den Schaltflächen für das Ein- und Ausbuchen befindet sich die Schaltfläche für die Nachbereitungszeit. Die Nachbereitungszeit ist eine Funktion, die nur in Verbindung mit dem *CallCenter-Client* zur Verfügung steht. Hier wird die Zeit festgelegt, in der die Agenten der *CallCenter* Gruppe nach Beendigung eines Telefonates keinen neuen Anruf vermittelt bekommen, um z.B.: eine Gesprächsnotiz abzuschließen oder den Inhalt des Telefonats zu erfassen.

CallCenter Supervisor Client

Eine weitere Funktionserweiterung ist die Gruppenleiter-Funktion mit dem *CallCenter Supervisor Client*. Der Gruppenleiter hat eine klare Übersicht über die Gruppenmitglieder und verfügt über eine Anzeige, welche Agenten ein- bzw. ausgebucht sind, aktuell telefonieren, frei sind oder sich in der Nachbereitungszeit befinden. Der Gruppenleiter kann sich die Warteschlange anzeigen lassen und kann bei Bedarf sogar die Reihenfolge der Wartenden ändern. Zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung hat der Gruppenleiter die Möglichkeit sich auf laufende Gespräche aufzuschalten. Er hat dabei die Wahl, ob das Aufschalten lautlos oder mit einem hörbaren Signal für die Gesprächspartner geschieht.

