

Pressemitteilung

Bergisch Gladbach, den 21.02.2011

Neuheiten auf der CallCenterWorld 2011: TCC GmbH präsentiert erstmals Atradis<VoIP. Performance-Management und Avaya Aura™ Contact Center 6.0

Unter dem TCC-Messe-Motto: „The world of communication“ zeigt das ITK-Systemhaus und Avaya Gold Partner gleich zwei Premieren:

Atradis<VoIP. Performance-Management und AVAYA AURA CONTACT Center 6.0

Auf der Leitmesse für Callcenter und Customer-Management vom 21. bis 24. Februar in Berlin werden erstmals beide Softwarelösungen in Halle 4, Stand B24 vorgestellt.

Atradis<VoIP. Performance-Management:

Das neue Atradis<Modul stellt alle Funktionalitäten für VoIP. Performance-Management und Monitoring in einer neuen Qualität bereit. Callcenter erreichen auf diese Weise eine ganzheitliche Performancesteigerung der Kommunikationsanlagen und eine neue Dimension im Hinblick auf verbesserte Serviceverfügbarkeit.

Benefits von Atradis<VoIP. Performance-Management:

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Ressourcenoptimierung in der Kapazitätsplanung
- transparenter Nachweis der Erfüllung von Service Level Agreement

Mit Atradis<VoIP. Performance-Management wird die Netzwerkintelligenz und die Wirtschaftlichkeit im Callcenter effizient sichergestellt. Dabei steht die Überwachung der Sprachqualität (Quality of Service) und die Analyse von Fehlerquellen im Mittelpunkt. In der Standard-Edition sind ein Dashboard und ein RTCP-Monitor

enthalten. Ergänzend ist ein CDR-Monitor verfügbar. Die Enterprise-Edition enthält ein System-, Net-, und Infrastruktur-Monitor.

Entscheidende Funktionen und Leistungsumfang auf einen Blick:

- Datenquellen: Real Time Protocoll (RCTP), Simple Network Management Protocol (SNMP), Call Data Records (CDR)
- grafische Benutzeroberfläche: Webapplikation und ein nativer Windows-Client mit zusätzlichen Funktionen wie Festlegung von Grenzwerten zur Alarmierung, Auslastungsstatistiken, Benutzer und Gruppenverwaltung u. a.
- Reports und Exporte: Vordefinierte Templates oder spezifische Reports können generiert werden. Ein Export der Reporte in verschiedenen Formaten ist ebenso möglich (PDF,XML, CSV und andere).
- Alarmierung: Grenzwertverletzungen können auf verschiedenen Wegen gemeldet werden: sowohl per E-Mail als auch über unterschiedliche Oberflächen. Auch Meldungen über SNMP und SysLogs sind möglich.

AVAYA AURA CONTACT Center 6.0:

Die TCC GmbH stellt mit AVAYA AURA CONTACT Center 6.0 das Management für Callcenter auf eine neue Stufe. Es ist die ideale Multimedia-Kundenkontakt-Lösung für nachhaltiges Geschäftswachstum. Dabei berücksichtigt AVAYA AURA CONTACT Center 6.0 die Bedürfnisse sämtlicher Interessengruppen wie Bereichsleiter, Center Manager, IT-Leiter und Agenten. Die neue Contact-Center-Lösung leitet bis zu sechs Multimedia-Kontakte intelligent über eine einheitliche Agentenschnittstelle zur geeignetsten Ressource. Im Prozess werden Verlaufsdaten und Echtzeitinformationen über einen Kunden kombiniert und damit die Gesprächsqualität erheblich verbessert.

Einige Merkmale auf einen Blick:

- Ein einheitlicher Agenten-Desktop ermöglicht es, mehrere Kontakte zu verschiedenen Medientypen zu bearbeiten. Der E-Mail-Editor, Web-Push und

die kontextabhängige Bearbeitung optimiert die Agentenproduktivität erheblich und minimiert gleichzeitig den Schulungsbedarf.

- Durch einen integrierten Preview- und Progressive-Dialer können Unternehmen ihre Agenten für umsatzfördernde Aktivitäten einsetzen und mit zeitgerechten Erinnerungen auf Kunden zugehen wie zum Beispiel das Inkasso.
- Die Drag&Drop-Menüs der grafischen Benutzeroberfläche des Service Creation Environments (SCE) gestalten es einfacher und effizienter, Routing-Skripte zu erstellen.

Über die TCC GmbH

Die TCC GmbH wurde 1990 gegründet und beschäftigt heute rund 50 Mitarbeiter. Zu den Hauptgeschäftsfeldern des ITK-Systemhauses zählen Kommunikationssysteme, Call-Center-Lösungen, IT-Lösungen (aktive Netze, Security u. a.), konvergente Netze, Messaging-Applikationen sowie Consulting, Projektierung, Betreuung und Schulung. Im Dezember 2007 hat TCC GmbH den Kabel- und Netzwerkdokumentationsspezialisten Steinmayr Net Intelligence GmbH übernommen. Neben der Firmenzentrale in Bergisch Gladbach besitzt TCC eine Niederlassung in Frankfurt am Main. Durch innovative Softwarelösungen erzielt das Unternehmen für seine Kunden einen sicheren und wirtschaftlichen IT- und TK-Netzwerkbetrieb. Mehr Informationen finden Sie unter www.tcc.de.

Kontakt:

Herr Ralph Schiefer

51469 Bergisch Gladbach

Buchholzstraße 89–101

E-Mail: ralphschiefer@tcc.de

Tel.: +49 (0) 2202 9542-153

Fax: +49 2202 9542-100

Herr Uwe Danzeglocke

51469 Bergisch Gladbach

Buchholzstraße 89–101

E-Mail: danzeglocke@tcc.de

Tel.: +49 (0) 2202 9542-154

Fax: +49 (0) 2202 9542-100