

BOX RING

## CallCenter-in-a-box :

Die kompakte und einfache Einstiegslösung in die Welt modernster Anrufverteilungssysteme für kleine und mittlere Unternehmen und CallCenter. Alles drin und sofort einsatzbereit – zum Top-Preis!

### GROSS UND KLEIN

Besonders kleine und mittlere Unternehmen suchen eine einfache und unkomplizierte Lösung, ihre Anrufprozesse zu steuern, zu überwachen und auszuwerten. Oft ist dies mit komplizierten Anforderungsanalysen und aufwändigen Auswahlprozessen verbunden, gefolgt von endlosen Tests und teuren Schnittstellenanpassungen. Mit dem **colima CallCenter-in-a-box** liefert colima eine fertig konfigurierte Hardware-Appliance inklusive aller benötigten Lizenzen, Baugruppen und Schnittstellen. Selbstverständlich gibt es auch umfangreiche Dienstleistungen dazu.

### ALLES DRIN!

Im **colima CallCenter-in-a-box** sind bereits alle erforderlichen Lizenzen für ACD (Anrufverteilung), Voice-Mail, CTI & Presence, IVR (Anruferdialoge), sowie umfassende Auswertungsmöglichkeiten über die colima Management Console (CMC) für 5, 10 oder 20 gleichzeitige Benutzer/Agenten zu einem sensationell günstigen Preis enthalten. Auf Wunsch kann jedes System bis auf 50 gleichzeitige Benutzer mittels Erweiterungslizenzen vergrößert werden.

*Lizenz colima ACD Server*  
 + Lizenzen für Agenten  
 + Lizenzen für Linien  
 + Lizenzen für Reporting  
 + Lizenz Windows Server 2003 Standard  
 + Microsoft .NET-Framework  
 + Lizenz My SQL 5 Datenbank  
 + ISDN-Hardware oder VoIP-Adapter  
 + Hardware-Appliance mit RAID  
 = Colima CallCenter-in-a-box  
 Passt!!

Durch die universelle Anschaltmöglichkeit über ISDN oder Voice-over-IP an das bestehende TK-System kann das CallCenter-in-a-box an nahezu jede Telefonanlage angeschlossen werden. Auch der spätere Austausch des TK-Systems ist problemlos möglich – alle Konfigurationen, Benutzerkonten und Reports bleiben dabei bestehen und die Benutzer brauchen sich nicht an neue Software zu gewöhnen.

## CallCenter-in-a-box :

### VORTEILE

- schlanker Preis / alle Lizenzen enthalten (CULs, Linien, Reporting, Supervisor-Lizenzen)
- alles in einem Gerät – keine Installation erforderlich
- sofort einsatzbereit
- modular erweiterbar
- wartungsfreundlich
- preiswerter als Serverlösung

### FUNKTIONEN

#### ACD-Anrufverteilung

Mit der einfach zu konfigurierenden Anrufverteilung können beliebig viele Rufnummern, Routing-Regeln, Warteschleifen, Ansagen, Musikstücke, Agenten und Gruppen verwaltet werden. Über verschiedene Routingregeln werden Gruppen von Benutzern eingehende Rufe nach unterschiedlichen Verteilstrategien (wer hatte die längste Zeit kein Gespräch, Wer hatte die wenigsten Gespräche, linear, zyklisch oder auch Skill-basiert) Anrufe zugestellt. Vorher kann der Anrufer mit einer individuellen Begrüßungsansage freundlich begrüßt werden. Ist nicht sofort ein Mitarbeiter frei, wird der Anrufer in eine Warteschleife eingereiht und hört dort die frei einstellbaren Ansagen und Musikstücke.

#### CTI-COMPUTER-TELEFONIE-INTEGRATION

Mit der integrierten CTI-Funktion erhalten die Mitarbeiter bei eingehenden Telefonaten sofort alle Informationen zum Anrufer, gleich kombiniert mit dem geforderten Meldetext.

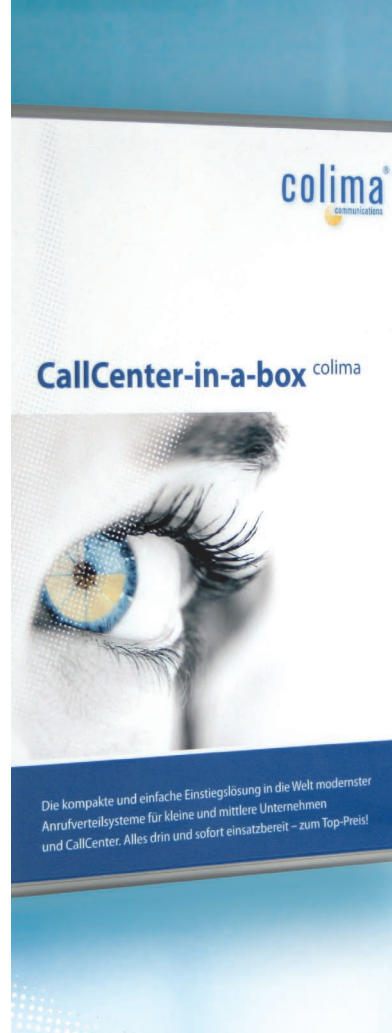
Darüber hinaus gibt es umfangreiche Funktionen, um ihr Telefonendgerät direkt auf dem Bildschirm mit der Maus zu steuern: Gespräche annehmen, weiterleiten, halten oder makeln.

Mit colima QuickDial kann eine Rufnummer in einer beliebigen Applikation am Bildschirm markiert und mit einem Tastendruck ein Gespräch zu dem gewünschten Teilnehmer aufgebaut werden.

Verschiedene Schnittstellen ermöglichen die nahtlose Integration in bestehende Applikationen und Datenbanken.

#### Presence – wer ist wo erreichbar?

Durch die Presence-Funktionen haben die Mitarbeiter den Status aller Nebenstellen im Hause im Blick und können direkt erkennen, wer gerade telefoniert bzw. an- oder abwesend ist. Eine zeitraubende Suche in internen Telefonbüchern oder Kalendern kann entfallen. Mit einem Klick wird ein Gespräch zum zuständigen Mitarbeiter weitervermittelt.



#### VOICEMAIL

Sollten alle Mitarbeiter überlastet sein oder Anrufer außerhalb der Geschäftszeiten anrufen, können unterschiedliche VoiceMail-Boxen mit verschiedenen Ansagen den Anrufer begrüßen und z.B. zum Hinterlassen einer Nachricht auffordern. Die Mitarbeiter werden über neue Nachrichten direkt, per E-mail oder SMS\* informiert und können den Anrufer mit einem Klick zurückrufen.

**TIPP:** Dadurch, dass unbegrenzt viele Mailboxen angelegt und verwaltet werden können, eignet sich das integrierte VoiceMail-System nicht nur für den Einsatz im CallCenter, sondern auch für den Einsatz im gesamten Unternehmen.

#### STATISTIK UND REALTIME-REPORTS

Mit der integrierten, webbasierten colima Management Console (kurz CMC) steht ein mächtiges Tool für statistische Auswertungen nach Zeitraum, Hotline oder Agentengruppe zur Verfügung. Alle Kenngrößen und Einstellungen lassen sich frei anordnen und beliebig viele verschiedene Reports können angelegt werden. Die im colima-Client integrierten Panels ermöglichen freie Konfiguration von Echtzeitanzeigen aller Gruppen. So hat der Supervisor oder Mitarbeiter jederzeit im Blick, wie viele Anrufe derzeit warten, wieviel Anrufe beantwortet oder nicht beantwortet wurden. Oder auch, wie der aktuelle Servicelevel im Vergleich zur Vorgabe steht.

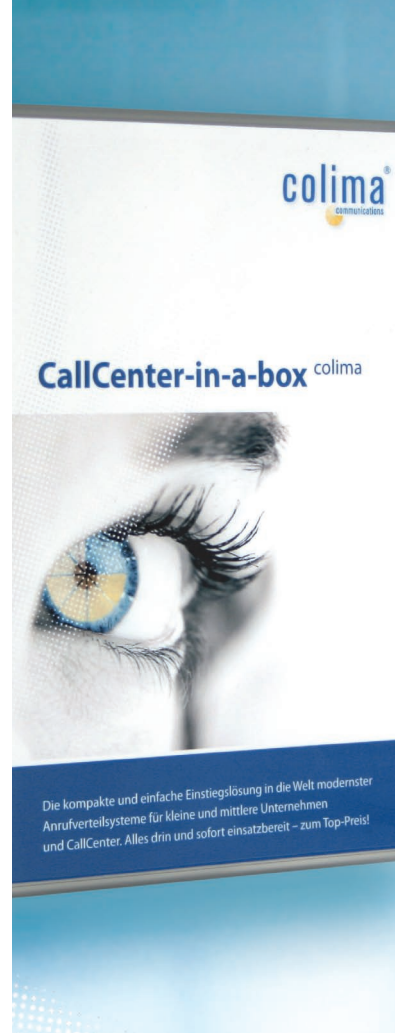
## CallCenter-in-a-box :

### IVR – ANRUFERDIALOGE

Um teure Arbeitszeit einzusparen oder neue Services ohne Personalkosten anzubieten, bietet die Automatisierung von Anrufvorgängen mit der integrierten IVR (Interactive Voice Response) viele Möglichkeiten. So kann durch natürliche Sprachausgabe und einfache Tastensteuerung eine Vorselektion des Anrufes vorgenommen und der Anrufer in das richtige Team zur Bearbeitung seines Anliegens geschickt werden.

### ANFORDERUNGEN:

- Telefonanlage mit freien ISDN-Ports oder VoIP-System mit SIP oder H.323
- TAPI-Treiber der Telefonanlage Version 2.0 oder höher (fragen Sie Ihren TK-Händler nach Kompatibilität)
- 230V-Steckdose
- Client-PCs für Agenten mit
  - Windows XP
  - oder Vista
  - oder Terminal Server
  - oder Citrix



### LIEFERUMFANG

	CBox-5	CBox-10	CBox-20
Agentenlizenzen	5	10	20
Linienlizenzen	4	4	8
max. Agenten *	50	50	50
max. Linien *	24	24	24



\* Erweiterungslizenz

**Alle Funktionen finden Sie detailliert unter [www.colima.de/CBox](http://www.colima.de/CBox).**



**colima communications GmbH**

Theodor-Fontane-Strasse 19  
38855 Wernigerode. Germany

fon + 49 . 39 43 . 26 28-00

fax + 49 . 39 43 . 26 28-01

email [sales@colima.de](mailto:sales@colima.de)

web [www.colima.de](http://www.colima.de)

HÄNDLER

