

CreaVoice UnifiedMessaging

Optimale Erreichbarkeit und effiziente Kommunikation



CreaVoice UnifiedMessaging führt die Kommunikationswege Telefon, Fax, E-Mail und SMS zusammen. Durch die einheitliche Darstellung in einer Anwendung an PC und Telefon werden Arbeitsprozesse vereinfacht und Mitarbeiter können schnell und ortsunabhängig reagieren.

Computer Telephony Integration (CTI) verknüpft Anrufe mit Kontaktinformationen.

Das integrierte Präsenzmanagement verbessert die Teamarbeit.

Lösung	Einsatz	Nutzen
<ul style="list-style-type: none"> > Zentrales Unified Messaging für Voicemail, Fax, E-Mail und SMS > Fernabfrage mit Sprachsteuerung und Sprachsynthese 	<ul style="list-style-type: none"> > Umfassende Lösung für Unternehmenskommunikation > Einfache Integration in CRM/ERP über Standardkonnectoren > Für Mittelstand und Großunternehmen 	<ul style="list-style-type: none"> > Effiziente Kommunikation des Unternehmens > One Server Konzept auch für Unternehmen mit mehreren Standorten

Module

Voicemail

Mandantenfähig und standortübergreifend, unternehmensweite und individuelle Ansagen, parallele Signalisierung per SMS, E-Mail, Telefon, Fernabfrage mit Sprachnavigation, direkter Rückruf

Fax

Versand und Empfang direkt im E-Mail Client des Teilnehmers, individuelle Deckblätter

SMS

Versand und Empfang direkt im E-Mail Client des Teilnehmers

E-Mail

Fernabfrage mit Sprachnavigation, Vorlesen der Nachrichten mit natürlich klingender Sprachsynthese

CTI

Telefonsteuerung für gehende und kommende Anrufe mit Telefonbuch und Journalisierung

CreaVoice UnifiedMessaging – Mehrwert für Alle

CreaVoice UnifiedMessaging optimiert Geschäftsprozesse, verkürzt Reaktionszeiten und führt zu erheblichen Kosteneinsparungen. Unsere Kunden erreichen durch den Einsatz einen Return-On-Invest innerhalb weniger Monate. Das One-Server Konzept spart dabei Installations-, Betriebs- und Service-Kosten. Clustering und Redundanz ermöglichen Loadbalancing und erfüllen Hochverfügbarkeitsanforderungen.

Vorteile

- > Mandantenfähige, standortübergreifende Gesamtarchitektur
- > Bewährte CreaVoice VoiceXML Plattform für hohe Anruflasten und flexible Skalierbarkeit

Die entscheidende Stärke von CreaVoice UnifiedMessaging liegt in der individuellen Anpassung an Ihre Geschäftsprozesse und die optimale Integration in Ihre CRM- oder ERP-Umgebung. Offene Integrationsschnittstellen gewährleisten dabei eine effiziente Verarbeitung aller Inbound und Outbound Kommunikationskanäle. Durch Konnektoren für Microsoft Exchange, Lotus Domino, SAP und Oracle werden bestehende Kommunikations- und ERP-Server optimal eingebunden.

Voicemail

Voicemail stellt den Mitarbeitern im Unternehmen einen persönlichen Anrufbeantworter zur Verfügung. Anrufer die ihren Ansprechpartner telefonisch nicht erreichen, können eine Sprachnachricht hinterlassen und sich an einen Vertreter oder ein Mobiltelefon vermitteln lassen.

Ansagen

Der Teilnehmer kann mehrere Ansagen verwalten und auch eine Absage ohne Aufnahmemöglichkeit einrichten. Die Ansagen können abhängig vom Telefonstatus (besetzt, Rufumleitung nach Zeit, Rufumleitung sofort) und abhängig von Datum und Uhrzeit unterschiedlich festgelegt werden.

Nachrichten

Das Abhören der eingegangenen Nachrichten erfolgt ortsunabhängig am Telefon, per E-Mail-Client oder über Web-Browser. Beim Abhören der Nachrichten am Telefon kann der Teilnehmer frei zwischen den Sprachnachrichten per Tastatur oder mit Sprachsteuerung navigieren. Auf Wunsch wird auch ein direkter Rückruf zum Anrufer aufgebaut.

Die Abfrage der Nachrichten ist per PIN gesichert. Die Richtlinien für die Nutzung der PIN lassen sich dabei flexibel an die Sicherheitsvorgaben des Unternehmens anpassen.

Weiterleiten von Nachrichten

Die Weiterleitung von Nachrichten kann direkt an andere Teilnehmer, auch über Verteilerlisten, erfolgen. Beim Weiterleiten kann ein zusätzlicher Kommentar hinzugefügt und eine Empfangsbestätigung angefordert werden.

Erstellen eigener Sprachnachrichten

Die Teilnehmer können eigene Sprachnachrichten aufnehmen und an andere Teilnehmer oder Verteilerlisten versenden. Der Absender erhält für abgehörte Nachrichten eine Empfangsbestätigung.

Löschen und Archivieren

Gelöschte und veraltete Nachrichten werden in den Papierkorb verschoben. Dieser archiviert die Nachrichten - auf Wunsch auch mit einstellbarem Verfallsdatum.

Arbeitsgruppen

Teilnehmer in Arbeitsgruppen können auf gemeinsame UnifiedMessaging Konten zugreifen. Zum Abhören wählt der Teilnehmer aus seiner Liste das gewünschte Konto.

Signalisierung

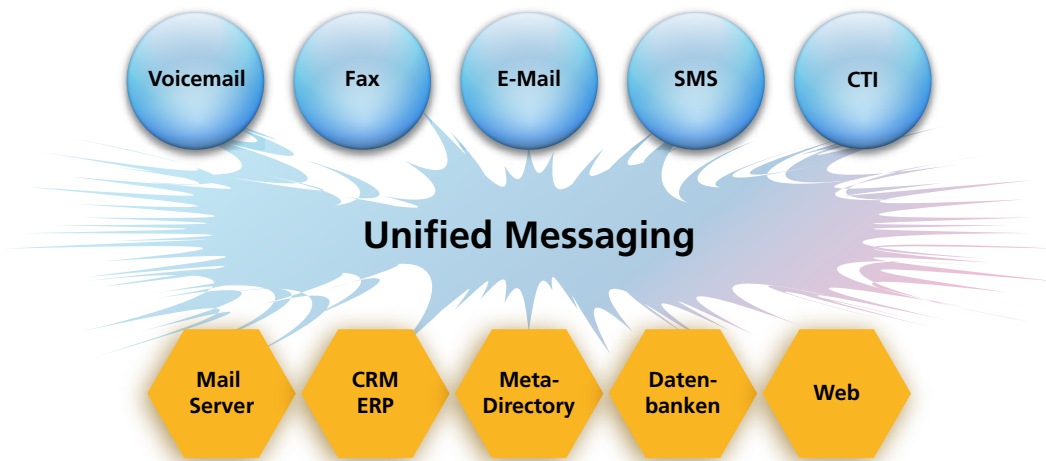
Sprachnachrichten werden auf dem UnifiedMessaging Server gespeichert oder als E-Mail mit Sounddatei versandt: „True Unified Messaging“. Zur Signalisierung neu eingegangener Nachrichten kann die Nachrichtenlampe am Telefon aktiviert werden oder eine SMS, E-Mail oder Pager-Nachricht verschickt werden. Wenn der Teilnehmer die Nachricht nicht abhört, versucht das UnifiedMessaging System, ihn wiederholt an seinem Arbeitsplatz, mobil oder an Alternativrufnummern zu erreichen.

Fax

Jeder Teilnehmer erhält seine individuelle Faxnummer. Faxe werden ihm per E-Mail mit Dokumentenhang zugestellt oder direkt ausgedruckt. Alternativ kann der Teilnehmer seine Faxe auch über ein anderes Fax-Gerät ausdrucken.

Voicemail

Leistungsfähiger, persönlicher Anrufbeantworter für alle Mitarbeiter mit Funktionen, die echten Mehrwert bieten.



Jeder Mitarbeiter versendet komfortabel von seinem Arbeitsplatz aus Faxe ohne die Installation zusätzlicher Software. Zum Erzeugen eines Fax schreibt der Teilnehmer einfach eine E-Mail. Ergänzend kann er verschiedene Anhänge (Office oder PDF-Dokumente aber auch Bilder und Grafik) beifügen.

Für die Gestaltung des Faxes stehen individuelle Deckblätter zur Verfügung. Komfortabel werden dabei der Text der E-Mail und die Daten des Absenders wie Name und Anschrift automatisch in das Deckblatt übernommen. Eine Kontrollansicht vor dem Versand bietet zusätzliche Sicherheit. Nach dem Versand erhält der Absender zur Bestätigung einen Sendebericht.

Fax

Individuelle Rufnummern für jeden Mitarbeiter.

Empfang und Versand direkt aus E-Mail-Client.

SMS

Der Teilnehmer versendet SMS-Nachrichten ganz einfach per E-Mail. Ankommende SMS werden aufgrund eines Präfixes im SMS Text dem richtigen Teilnehmer zugeordnet und ihm als E-Mail gestellt. Die SMS-Kommunikation erfolgt über zentrale GSM-Modems, über die Kommunikation mit einem Service Provider oder über direkte Anschaltung an ein Short Message Service Center (SMSC).

E-Mail

CreaVoice UnifiedMessaging ermöglicht den telefonischen Zugriff auf den gemeinsamen Posteingang für E-Mail, SMS und die Sprachnachrichten des Teilnehmers – jederzeit und von jedem Ort. So wird das Verwalten der Nachrichten noch einfacher. Die E-Mail und SMS werden am Telefon per natürlich klingender Sprachausgabe (Text-to-Speech) vorgelesen. Die Navigation zwischen den Nachrichten erfolgt per Tastatur oder Sprachsteuerung.

Computer Telephony Integration (CTI)

Alle gehenden, kommenden und verpassten Anrufe werden im Journal des jeweiligen Teilnehmers protokolliert. Diese Funktion steht selbstverständlich auch bei ausgeschaltetem Arbeitsplatzrechner zur Verfügung und bietet einen komfortablen Überblick über alle Anrufe. Zusätzlich ermöglicht die Protokollierung der Gesprächsdauer im Journal die einfache Erfassung von Gesprächszeiten.

Am PC steuern Sie komfortabel Ihr Telefon. Kontakte in MS Outlook oder Lotus Notes rufen Sie zeitsparend per Mausklick an. Bei eingehenden Anrufen wird der zugehörige Kontakteintrag sofort am Bildschirm präsentiert. Die Anrufannahme erfolgt bequem per Maus oder Tastatur.

Die nahtlose Integration in CRM- und ERP-Systeme ermöglicht eine besonders effiziente Prozessoptimierung. So werden beispielsweise Trouble-Ticket Formulare automatisch geöffnet und mit den Daten des Anrufers gefüllt.

CTI

Protokollierung aller angenommenen, verpassten und abgehenden Anrufe. Wählen per Mausklick. Pop-Up der Kontaktdaten bei eingehenden Anrufen.

Präsenzmanagement

Behalten Sie den Überblick über den Gesprächsstatus in Ihrem Team! Mit der Präsenzleiste sehen Sie den Status Ihrer Kollegen und können Anrufe für andere Teammitglieder übernehmen. So wird effektives Arbeiten sichergestellt.

Administration

Die Verwaltung von CreaVoice UnifiedMessaging lässt sich leicht mit bestehenden Directory Systemen integrieren. Die Teilnehmerinformationen werden dabei automatisiert direkt aus den angeschlossenen Systemen übernommen. Die Lösung ist voll mandantenfähig und kann mehrere getrennte, individuell konfigurierte Standorte verwalten. Sie ermöglicht die detaillierte Freischaltung einzelner Leistungsmerkmale. Neue Teilnehmer werden komfortabel über Vorlagen eingerichtet oder bei ihrem Erstanruf auf dem System menügeführt konfiguriert. Die Sprache der Benutzerführung kann dabei durch den Teilnehmer individuell eingerichtet werden. Die Administration durch den Teilnehmer erfolgt benutzerfreundlich über Web-Browser oder über Erweiterungen für MS Outlook oder Lotus Notes.

Voice, Fax, SMS, E-Mail	CTI Integration	Professional Services
<ul style="list-style-type: none">> Unbegrenzte Anzahl Teilnehmer und Standorte> Nachrichtenspeicher unbegrenzt erweiterbar> Zentrale Administration für alle Standorte> Web-Administration für die Benutzer> Automatische Datenintegration in Metadirectory> Integration mit vorhandenen E-Mail-Servern	<ul style="list-style-type: none">> Komfortables Wählen mit Vermitteln, Makeln, Telefonbuch, ...> Direktes Wählen aus Kontakten und E-Mail> Aufblenden des Kontakteintrags bei ankommenden Gesprächen> Journalisierung aller abgehenden und ankommenden Gespräche	<ul style="list-style-type: none">> Anpassung an individuelle Geschäftsprozesse und Sicherheitsvorgaben> Einfache Erweiterung um Vorqualifikation, Kundenselbstbedienung und viele weitere Anwendungen mit Sprachsteuerung> Offene VoiceXML Voice Portal Architektur für unbegrenzte Erweiterungsmöglichkeiten

Gebührenabrechnung

Beim Versand von Faxen und Sprachnachrichten entstehen Gebühren. Ebenso bei Rückrufen auf Sprachnachrichten. Zur Abrechnung dieser Gebühren erzeugt CreaVoice UnifiedMessaging Datensätze, die mit anderen Gebührendaten konsolidiert werden können. Alternativ können die Gebühren auch über Präfixe in der Rufnummer und somit über die zentrale Gebührenerfassung der Telefonanlage abgerechnet werden. Für Faxe und Anrufe an nationale oder internationale Rufnummern lassen sich zur Kostenkontrolle globale oder teilnehmerindividuelle Berechtigungen setzen.

Integration mit Standard-Konnektoren

Integration in Metadirectories: MS Active Directory, LDAP, HiPath Directory Service

Integration in TK und ACD Systeme: Routing von Anrufen, Gebührenerfassung

Integration in CRM und ERP Systeme: SAP, Oracle (Siebel), Microsoft

Integration in E-Mail Systeme: Microsoft Exchange, Lotus Domino

Integration in ACD Systeme und E-Mail Routing: Fax, Voicemail, SMS

Komfortable Integration in Call Center und Einzelarbeitsplätze

Integration mit AutoAttendant, Conferencing und allen anderen CreaVoice Standard-Lösungen



Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008 und 14001:2004

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.crealog.com



München

CreaLog GmbH
Frankfurter Ring 211
80807 München
Deutschland
+49 89 324656-0

info@crealog.com

Frankfurt

CreaLog GmbH
Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt/Main
Deutschland
+49 69 900288-0

Wien

CreaLog Sprachcomputer GmbH
Simmeringer Hauptstr. 24
1110 Wien
Österreich
+43 1 7404064-0