

# point omega WebAgent

## Effiziente Contact Center-Kommunikation einfach mieten

Professionelle Kundenkommunikation 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

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 10 bis mehreren 100 Agenten wählen.

### 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 auf Anfrage sogar vollständig automatisieren.

Die High-End ACD (Automatic Call 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 denkbar einfach: Über eine intuitiv bedienbare Web-Oberfläche können die Parameter eingestellt werden und Sie ohne Programmierkenntnisse einen optimalen Call Flow gestalten. Auch für den Agenten ist der WebAgent einfach zu bedienen: Wir stellen einen komfortablen MS Windows Client zum Download bereit, der Mitarbeiter gibt den Arbeitsplatz ein, über den er erreichbar ist, und schon kann es losgehen.



### 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.

### Einheitliches Routing aller Kommunikationswege

- Weiterleitung aller eingehenden Anrufe und Voice-Mails nach den gleichen einstellbaren Mechanismen
- Routing-Mechanismen sind einstellbar nach Zeit, Priorität, VIP-Routing,...
- Einstellbares Überlast-Handling mit Voice-Mail
- Pick-up von Anfragen aus der Warteschlange durch Agenten

### Nahtlose Integration durch Standard-Schnittstellen

- 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 intuitiv bedienbaren Wizard
- Anpassung des Call Flows bei laufendem Betrieb möglich
- Effizientes Kampagnenmanagement mit dem optional verfügbaren Outbound Agent
- Web-basierte Administration
- Echtzeit-Monitoring für den Supervisor (Team, Warteschlange, Messaging von Supervisor zu Agent, ...)
- Automatisierbare Jobs

### Komfortables Wartefeld

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

### Flexibles Reporting

- Standard-Installation enthält vorgefertigte Reports

### Wer ist point omega?

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

### Sprachmehrwertdienste:

- DialAgent - Predictive Dialing
- WebAgent - Virtuelle ACD
- ConferenceAgent - Telefonkonferenz-Service
- ServiceAgent - Sprachdialog-Dienste

### Warum point omega?

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. Alarmserver werden heute in fast allen sicherheitsrelevanten Szenarien eingesetzt, ob bei Feuerwehren, in Altenpflegeheimen oder in der Automobilindustrie. Seit Jahren überwachen unsere Server bei BMW weltweit Produktionsanlagen und sind lokal vor Ort z.B. in der Universitätsklinik in Köln eingestzt.



### point omega AG

Waldhofer Straße 102 | D-69123 Heidelberg | E-Mail: info@pointomega.de  
Tel.: +49 (0) 62 21 / 6739 - 187 | Fax: +49 (0) 62 21 / 6739 - 188