

VOXTRON Communication Center

Der innovaphone Call Connector

Der innovaphone Call Connector

- Kosteneffizienz durch Kanaleinsparung
- Verringert Komplexität der Serverstruktur (weniger Server)
- Deutlich weniger Bandbreite nötig
- Mehr Latenz tolerierbar
- Weniger wartungsintensiv
- Extrem hoch skalierbar (neue Standorte lassen sich schnell anbinden)

Was ist der innovaphone Call Connector?

Der innovaphone Call Connector stellt eine Alternative zur klassischen IVR dar, bei der Anrufe nicht von der PBX über das Contact Center umgeleitet, sondern direkt zum Agenten geroutet werden. Im Vergleich zu anderen Anbindungen, wo der Anruf in der Warte- und Vermittlungsphase die Telefonanlage verlässt, wird hier der Callflow in der Telefonanlage abgebildet und vom Voxtron Communication Center gesteuert ohne dass der Anruf die PBX verlässt. Funktionen wie z.B. die Abbildung von Wartefeldern, Abspielen von Ansagen (Öffnungszeiten, Feiertage, etc.), Routing-Entscheidungen verbleiben innerhalb der PBX, werden aber vom Contact Center gesteuert, ohne dass lokale Komponenten wie dezentrale Serversysteme benötigt werden und die Nutzung von zusätzlichen Gateways und 3rd-Party-Lizenzen erforderlich sind. Die Innovaphone PBX-API stellt den lokalen Benutzern IVR-Funktionen zur Verfügung und dient als eine Schnittstelle zum Contact Center.

Die smarte Verbindung zur Voxtron-Software.

Der innovaphone Call Connector übernimmt das Monitoring sowohl der zentralen innovaphone Telefonanlagen sowie der Zweigstellen. Reporting und Echtzeit-Anzeigen sind weiterhin wie gewohnt im Voxtron Communication Center verfügbar. Die innovaphone-Queue ermöglicht durch das Routing eine intelligente Anrufzustellung, immer an den richtigen Mitarbeiter.

Vereinfachte Anbindung des Contact Center an die Telefonie-Infrastruktur.

Über den „innovaphone Call Connector“ hat der Betreiber die Möglichkeit, neue Filialen unabhängig von ihrer Größe sehr effizient und hochverfügbar anzubinden. Je nach Leistungsanforderung am jeweiligen Standort kann die am besten geeignete Anbindung ausgewählt werden. Verteilte Architekturen sind sehr einfach zentral steuerbar und haben durch lokale Notfallroutingmöglichkeiten mehrfache Redundanz serienmäßig eingebaut.

„Durch den innovaphone Call Connector ist die Enghouse-Gruppe mit der Voxtron-Software aus meiner Sicht in die absolute Enterprise-Architektur aufgestiegen“

Lars Dietrichkeit, Head of Business Development bei der innovaphone AG.

Kontakt

VOXTRON GmbH
Zeche Westfalen 1
59229 Ahlen
DEUTSCHLAND
T: +49 2382 98974-0
F: +49 2382 9897474
voxtron.info@enghouse.de

Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 1.000 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol "ESL" notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist.

www.enghouseinteractive.de