

NTWcall

Vermittlungsplatz

NTFW®

IHRE VORTEILE

- Vermittlungsplatz Cisco UCM - Einplatz oder Mehrplatz
- Keyboard Shortcuts für Vermittlungsfunktionen
- Anruferanzeige/Rufnummernauflösung
- Intelligente Anruferpriorisierung
- Wartelisten- und agentenübergreifendes Loadbalancing
- Übersichtlicher LiveMonitor/Wallboard
- Presence-/Nachrichten-/Kalenderfunktion
- Integriertes TvM und Voice Recording
- Optionale Schnittstelle zu CRM- und SAP-Systemen
- Supervisor-Funktion
- Einbindung Plantronics Headsets
- High Availability

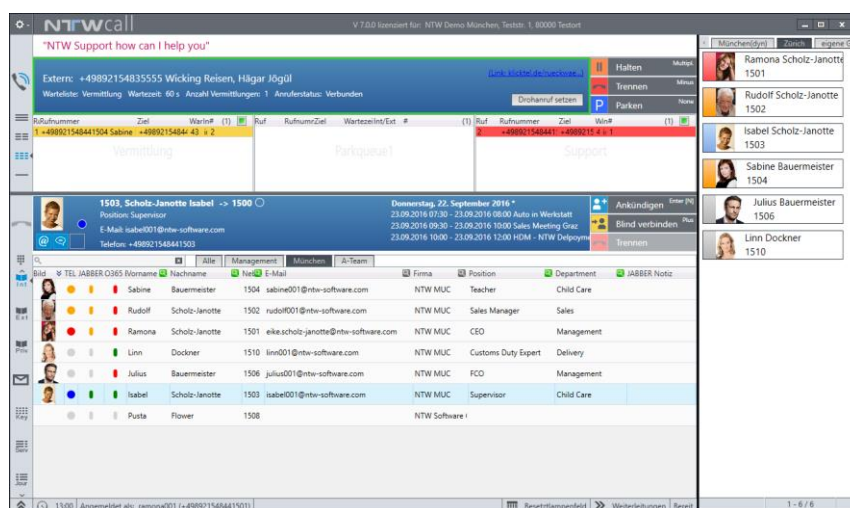
NTWcall unterstützt als Vermittlungsplatz Cisco UCM / CallManager Unternehmen flexibel und zuverlässig bei ihrer Anrufervermittlung sowohl als Einzelplatz- als auch als Multi-Mandanten-System. Eine beliebige Anzahl von Agenten kann dabei pro System angemeldet werden. Die zusätzliche, wartelistenabhängige Kalender- und Feiertagsregelung ermöglicht eine optimale Zentralisierung der Vermittlungsaufgaben im Unternehmen – auch über mehrere Standorte im In- und Ausland hinweg.

Automatisches Callrouting mit skillbasierter Anruferverteilung

Dank effizienter Programmlogik werden Anrufer nach individuellem Punktesystem in die Warteschleife eingereiht. Gleichzeitig ermöglichen die Agenten-Skill-Einstellungen, dass jeder Anrufer wartelistenübergreifend dem am besten verfügbaren Agenten schnellstmöglich zugeteilt wird. Mit der integrierten TvM-Funktion lassen sich eigene Audio-Dateien einfach hochladen und wartelistenabhängig einrichten.

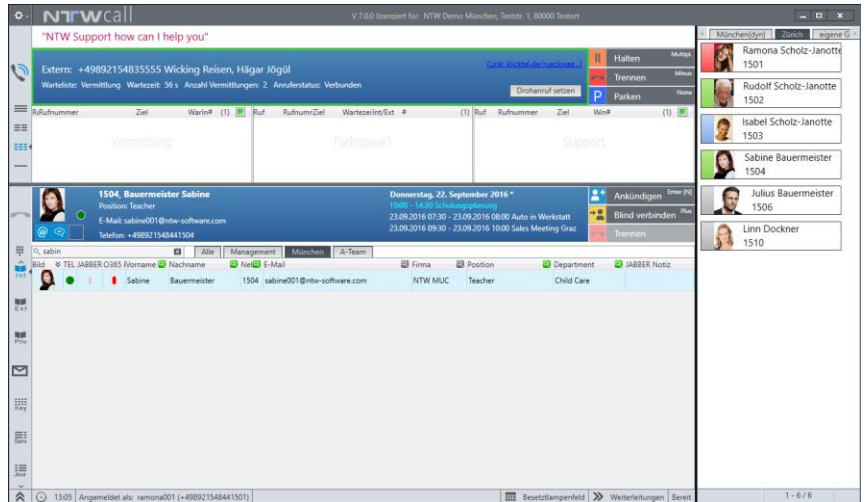
Angepasste Vermittlungsoberfläche

Die Oberfläche lässt sich ganz individuell an die Vermittlungsaufgabe und den Agenten anpassen. Gleichzeitig bleibt der Vermittlungsplatz für Cisco UCM einfach und leicht bedienbar. Die vielfältigen aber einfachen Suchfunktionen ermöglichen eine schnelle Vermittlung an den richtigen Ansprechpartner.



Vermittlungsplatz mit Besetztlampenfeld (BLF)

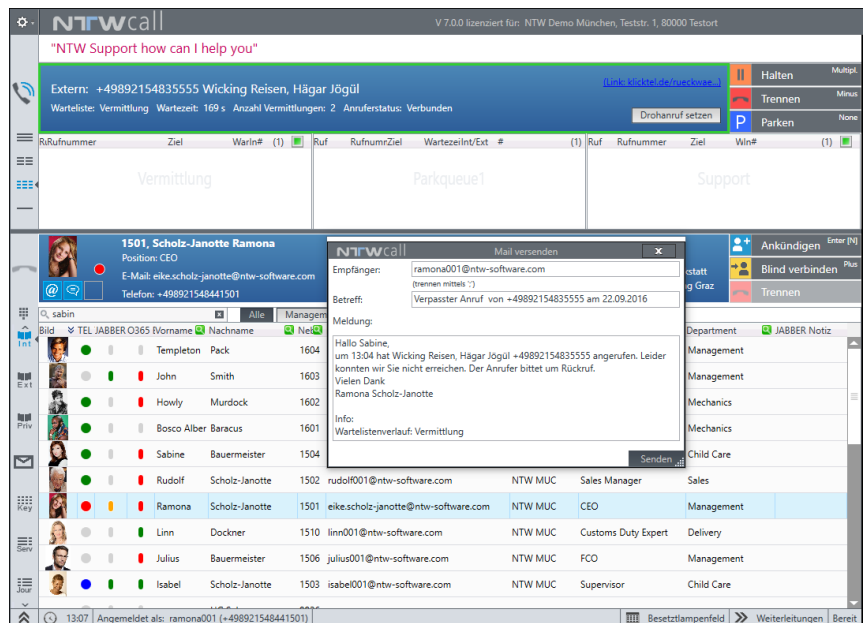




Suchfunktion im Vermittlungsplatz für schnelle Anrufervermittlung

Integrierte Presencestatus

Integrierte Statusconnectoren bieten maximalen Überblick über den Telefonstatus (Cisco IP-Phone, Cisco Softphone), den aktuellen Presencestatus (WebexApp, Cisco Jabber, Microsoft Teams) und die Kalenderverfügbarkeit (Exchange OnPremise oder O365) mit Vorschau bevorstehender Termine. Dank moderner Nachrichtenfunktionen werden Rückrufwünsche oder Kalendereinträge ganz einfach über beliebige Kanäle übermittelt. So können etwa Anrufnotizen per E-Mail über ein Template verschickt werden, wobei Anruferinformationen automatisch übernommen werden können.



Suchfunktion im Vermittlungsplatz für schnelle Anrufervermittlung



So erreichen Sie uns:

Deutschland

Standort München
NTW Software GmbH
Max-Planck-Str. 4
85609 München-Dornach

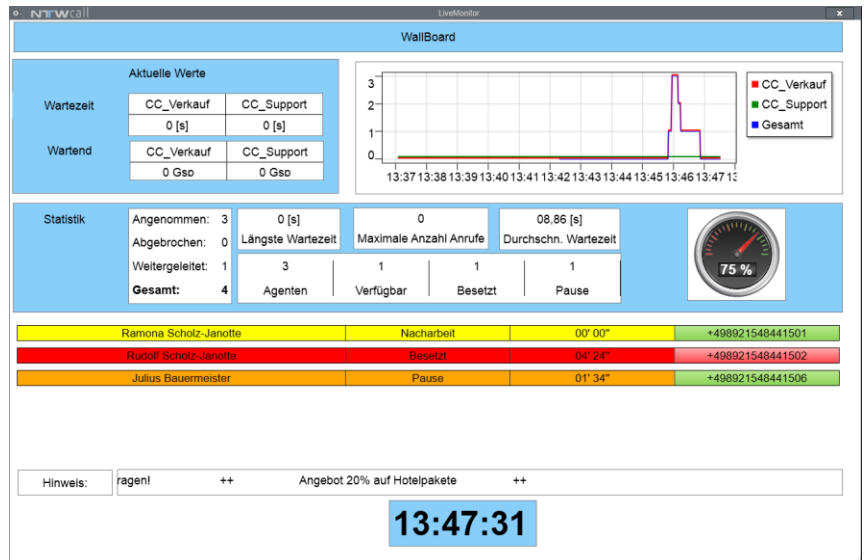
Standort Frankfurt
NTW Software GmbH
Waldstraße 94
63128 Dietzenbach

Österreich

NTW Software GmbH
Grabenweg 68
6020 Innsbruck

kontakt@ntw-software.com

www.ntw-software.com



Übersicht Service-Levels mit LiveMonitor - inklusive Alarmfunktion

Vermittlungsplatz Cisco mit vollem Überblick und Kontrolle

Mit dem LiveMonitor und dem Wallboard bleiben der Service-Level mit unterschiedlichen Ansichten und integrierten Alarmen unter maximaler Kontrolle. Zusätzliche Anruf- und Vermittlungsstatistiken von NTW unterstützen das Qualitätsmanagement umfassend.

Flexibler Einsatz

- Als Einzelplatz oder für mehrere Standorte / Mandanten
- Im Netzwerk, als Hosting-Lösung oder als Cloud-Solution
- Unabhängig von Gerät und Betriebssystem: Cisco Phone, Browser, Windows Client

Voraussetzung

Hardware

4 CPUs (Cores)
8 GB Arbeitsspeicher
Gigabit-/Fast-Ethernet Netzwerkkarte
120 GB Festplattenspeicher für Installation
Virtualisierung unterstützt (VMware & HyperV)

Software

Microsoft Windows 2019 oder 2016
NTWcall Base

ITK-System

Cisco Unified Communications Manager 10.x (und höher)

Telefone

Cisco IP Phone Serie 6900, 7800, 7900, 8800, 8900, 9900, DX Serie, Jabber und Cisco IP Communicator



NTWcall ist getestet und
zertifiziert für Cisco CUCM 11.x