

## MCA Konvy Attendant (Vermittlungsplatz)



**die professionelle  
Anruf-Vermittlung  
für Ihr Unternehmen**

### Das Konzept und die Vorteile

- Vermittlungsplatz der neuesten Generation: modern / intuitiv / skalierbar
- verfügbar als Mehrplatz- und Einzelplatzversion
- multi-PBX-fähig und TK-Anlagen-unabhängig
- Windows-Benutzeroberfläche für Touch-Screen-Anwendungen optimiert

### Die Funktionen

- komplette Journalierung des Vermittlungsprozesses
- Präsenz- u. Telefonstatusanzeige sowie Kalenderzugriff
- intelligente Suchfunktion inkl. Partneranzeige durch Adressbuchintegration
- automatischer Rückfall bei „besetzt“ oder „nicht erreichbar“

### Die Technologie

- Client Server Architektur, optional: verschlüsselte Übertragung
- TAPI / CSTA / TSAPI
- TDM / VoIP
- MCA Konvy Contact Center mittels Sprachansage

### Kompatibilität und Ausstattung

Die MCA Konvy Attendant Solution ist ein moderner, intuitiv bedienbarer und skalierbarer Vermittlungsplatz. Er erlaubt die schnelle und qualifizierte Vermittlung eingehender Anrufe.

Die MCA Konvy Attendant Lösung ist als Mehrplatz- und Einzelplatzversion verfügbar und lässt sich mit allen gängigen TK-Anlagen und Groupware-Systemen betreiben. Somit bietet der Attendant neben der Optimierung der Anrufvermittlung auch eine sehr hohe Investitionssicherheit und Verfügbarkeit. Der Attendant ist windowsbasiert und sowohl für die Tastaturbedienung als auch für die Nutzung via Touchscreen optimiert.

Integriertes Präsenzmanagement, Kalenderzugriff und optimiert Partnersuche geben dem Mitarbeiter am

Vermittlungsplatz eine schnelle Übersicht über die Verfügbarkeit von Ansprechpartnern und ermöglichen eine schnelle und kompetente Vermittlung eingehender Anrufe.

MCA Konvy Attendant bietet je nach Ausbaustufe Wartefelder, Ansagen (IVR) und Kalenderprofile zur zeitabhängigen Steuerung des Systems.

Mandantenfähigkeit ermöglicht den Einsatz in einem Umfeld mit mehreren Firmen. Eingehende Anrufe werden mit dem Namen der angerufenen Firma auf dem Bildschirm des Mitarbeiters in der Telefonzentrale angezeigt. Mehrere Unternehmensverzeichnisse können zur Suche des gewünschten Gesprächspartners verwendet werden.

Die MCA Konvy Attendant Solution ist ein moderner und intuitiv bedienbarer Vermittlungsplatz. Die schnelle und qualifizierte Vermittlung eingehender Anrufe macht die Arbeit in Telefonzentralen ohne lange Einarbeitung deutlich effizienter und komfortabler.

### Aufbau des Attendants



### Gestaltung des Vermittlungsprozess

Der Mitarbeiter der Telefonzentrale nimmt einen Anruf direkt oder aus dem Wartefeld entgegen. Durch die optimierte Anbindungsmöglichkeit diverser Firmenadressbücher sowie eine intelligente Suchfunktion, kombinierbar mit Präsenzinformationen, findet der Vermittler schnell den passenden Ansprechpartner inkl. seiner Vertreter und kann vermitteln. Der Vermittlungsprozess kann alternativ durch Rufnummerneingabe oder Klicken einer Kurzwahl-Taste erfolgen.

Im Anrufjournal werden die Vermittlungsprozesse dokumentiert. Durch das Protokollieren und Anzeigen der Dauer bis zur Vermittlung hat der Mitarbeiter der Telefonzentrale einen Überblick über die Verweildauer des Anrufers.

Arbeiten gleichzeitig mehrere Mitarbeiter in der Telefonzentrale, empfiehlt sich der Einsatz der Mehrplatzversion.

Die Verteilung eingehender Anrufe kann in der Mehrplatzversion nach einem festgelegten Verfahren auf Basis der Agenten-Skills, der Auslastung der Mitarbeiter und der Funktion „LastAgentCalled“ erfolgen.

Durch die nahtlose Integration mit MCA Konvy CTI kann der Mitarbeiter der Telefonzentrale mit dem gewünschten Gesprächspartner per Chat in Kontakt treten. Die zugrundeliegende Technologie des MCA Konvy Contact Centers bietet Statistikfunktionen sowie Live Monitoring der aktuellen Vermittlungszustände. Die aussagekräftigen Kennzahlen ermöglichen eine Optimierung der Vermittlungsprozesse.

### verfügbare Versionen

- MCA Konvy Attendant Enterprise (optional mehrplatzfähig / Wartefelder / IVR)
- MCA Konvy Attendant One (Einzelpplatzversion ohne Wartefeld)

### Ihr direkter Ansprechpartner:

MCA GmbH  
Gesellschaft für Kommunikationslösungen  
Steinfurt 37, D-52222 Stolberg

Telefon: +49(0)2402/86559-0  
Fax/Voice-Mail: +49(0)2402/86559 899  
E-Mail: [vertrieb@mca-gmbh.de](mailto:vertrieb@mca-gmbh.de)