

MCA Konvy Unified Communication Version 10.05

Neue Leistungsmerkmale Zusammenfassung

Änderungen jederzeit, auch ohne Voankündigung vorgehalten. Auf eine Realisierung aller oder einzelner beschriebener Funktionen kann auf Grund dieses Dokuments nicht geschlossen werden.

Die neue **MCA Konvy Version 10.05** wartet mit einer Fülle neuer Funktionen und Verbesserungen auf, die die Kommunikation im und außerhalb des Unternehmens noch einfacher und sicherer gestalten. Die Anbindung an externe Anwendungen wie das SAP Customer Interaction Center oder das Avaya Contact Center wurden realisiert bzw. verbessert. Neue Tools und Funktionen zur Benutzeradministration sind ebenfalls verfügbar und ermöglichen eine noch einfachere Verwaltung und Wartung des Systems.

Konvy CTI

Unterstützung mehrerer Kopfadressen pro TK-Anlage

TK-Anlagen mit mehreren Kopfadressen werden ohne Umweg unterstützt. Die dafür notwendige Konfiguration wurde erheblich vereinfacht. Es ist nicht mehr nötig, pro Kopfadresse eine virtuelle Anlage in der Konvy Konfiguration zu definieren. Die Anbindung kann mit einer einzigen Anlagendefinition erfolgen, dies reduziert den Verwaltungs- und Konfigurationsaufwand spürbar.

Unterstützung SAP Customer Interaction Center

Die Call Center SAPPhone –Schnittstelle zur Anbindung des SAP Customer Interaction Center wurde realisiert. SAP-Benutzer können sich direkt aus der gewohnten Oberfläche für die Rufverteilung am Konvy Contact Center an- und abmelden. Die Agentenbereitschaft wird ebenfalls bei der Rufverteilung berücksichtigt. Zum Melden von eingehenden Anrufen in SAP wird ein TSP-Treiber mitgeliefert, der bei einem eingehenden Anruf die Aktualisierung der SAP Oberfläche veranlasst.

Unterstützung Avaya Call Center

Durch die Unterstützung der Avaya Call Center Schnittstelle bietet der MCA Konvy eine optimale Ergänzung für dieses Produkt. Agenten können sich im Konvy CTI-Client für die Rufverteilung am Avaya Call Center an- und abmelden. Die Agentenbereitschaft kann ebenfalls direkt im CTI-Client geändert und dem Avaya Call Center mitgeteilt werden.

Unterstützung Sametime 8.x

Konvy CTI bietet für die neue Sametime Version eine nahtlose CTI Integration. Ein CTI Plug In ermöglicht das Wählen aus dem Sametime Client. Sowohl Sametime Teilnehmer als auch externe Teilnehmer können angerufen werden. Eingehende Anrufe werden direkt im Sametime Client gemeldet und können von dort aus per Knopfdruck angenommen werden.

Konvy CTI Client

CTI Client Profile

Der CTI Client kann administrativ mit einem CTI Profil konfiguriert werden. Diese neue Möglichkeit vereinfacht die Administration der Konvy CTI Lösung und erhöht sogleich die Akzeptanz bei den Benutzern, da keine lokale Konfiguration mehr notwendig ist. Sowohl das Aussehen des Clients als auch die Benutzereinstellungen und Aktionen können vorgegeben werden. Die zum CTI Client gehörende Partnerleiste kann ebenfalls mit einem CTI Profil vorkonfiguriert werden. CTI Profile können für bestimmte Benutzer oder Benutzergruppen zentral festgelegt werden.

Gruppenunterstützung für die Partnerleiste

Zur Konfiguration der Partnerleiste können jetzt Gruppen verwendet werden. Diese Gruppen können aus Active Directory, Lotus Notes Verzeichnissen oder E-Directory übernommen werden. Alle Gruppenmitglieder werden dann automatisch in die Partnerleiste aufgenommen. Es kann außerdem festgelegt werden, ob spätere Änderungen innerhalb der Gruppe automatisch berücksichtigt werden sollen. Damit kann eine manuelle Anpassung der Partnerleiste komplett entfallen.

Partnerleiste mit Contact Center Informationen

Die Partnerleiste kann für festgelegte Contact Center Gruppen zusätzlich zu Service Level und Auslastung nun auch Kennwerte wie „Anzahl Angemeldeter Agenten“, „Anzahl Agenten im Gespräch“, „Anzahl Agenten in Nachbearbeitungen“ dynamisch anzeigen. Weitere Informationen wie „Anzahl Teilnehmer im Wartefeld“ oder „Durchschnittswartezeit“ können ebenfalls in Echtzeit dargestellt werden. Ein volles Wartefeld sowie wartende VIP Kunden werden durch Blinken signalisiert.

Weitere Verbesserungen

- Clients in Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch verfügbar
 - Umschaltung der Oberflächensprache von Konvy-Komponenten zur Laufzeit
 - Asynchrone An- / Abmeldung an Telefonieserver
 - Journal-Tooltips inhaltlich erweitert
 - Farbschemata bieten jetzt auch die Möglichkeit eines Gradientenverlaufs in Hintergrundbereichen und die Einbindung von Hintergrund-Grafiken (.bm, .jpg, .gif, usw.)
 - Farbschemata zur Laufzeit umschaltbar, ohne dass der CTI-Client dafür neu gestartet werden muss
 - Nach Änderungen von benutzerdefinierten Aktionen muss der CTI-Client nicht mehr neu gestartet werden
 - Stark reduzierter Ressourcenverbrauch (GDI-Handles usw.)
 - Hochverfügbarkeit für ACD-Server (es werden mehrere konfigurierte ACD-Server unterstützt)
 - ACD Ansagen-Konfiguration per HTML-Seite
 - Entferntes Abmelden eines Clients, der für den gleichen Benutzer auf einem anderen Rechner gestartet wurde
-

Konvy Exchange- und Universal Connector

Systemregeln

Die neuen Systemregeln ermöglichen das Drucken und Archivieren von Fax-, SMS- und Sprachnachrichten. Die Regeln lassen sich pro Benutzer, Durchwahl, Dienst und Tageszeit einstellen und können sowohl für eingehende als auch für ausgehende Nachrichten verwendet werden. Die Konfiguration erfolgt per Wizard und ist vollständig in der Konvy Administration integriert. Eine ausführliche Übersicht über die aktiven oder inaktiven Regeln steht jederzeit zur Verfügung.

Print Connector

Der neu entwickelte Print Connector arbeitet zusammen mit den Systemregeln und ermöglicht das Drucken von Faxnachrichten auf beliebigen Druckern, auch Netzwerkdruckern. Es können sowohl PDF als auch TIF-Dokumente gedruckt werden. Über den Print Connector können mehrere Drucker parallel bedient werden, sodass ein hoher Durchsatz gewährleistet ist. Beim Drucken kann zur Dokumentation des Sendevorgangs eine Statuszeile mitgedruckt werden. Das Fehlen von Papier oder etwaige Papierstaus werden erkannt und führen zu einem Anhalten des Druckprozesses. Nach Behebung des Fehlers wird der Druckvorgang automatisch fortgesetzt.

Konvy Contact Center

Hochverfügbarkeit

Das Konvy Contact Center kann ab sofort als hochverfügbare Lösung geplant werden. Es werden 2 Systeme installiert, die sich gegenseitig vertreten. Beim Ausfallen einer Komponente übernimmt die entsprechend andere Komponente die Arbeit.

CSTA-Schnittstelle für Call Gateway

Das Call Gateway der Konvy Contact Center Lösung wurde mit einer CSTA-Schnittstelle versehen. Damit kann sich der Contact Center Server über den CTI-Server an das Call Gateway anbinden und die geführten Gespräche überwachen. Diese Funktion ermöglicht eine intelligente Rufverteilung direkt am Amt ohne Umweg über eine TK-Anlage. Ein typischer Einsatz wäre die zentrale Rufverteilung eingehender Kundenanrufe über eine Servicenummer an die für den Anrufer zuständige Niederlassung.

Überarbeitung der Administrationsoberfläche

Die Administrationsoberfläche des Konvy Contact Center wurde an vielen Stellen verbessert. Die Darstellung der Verteilregeln wurde mit einem neuen Farbschema versehen. Eine verbesserte Trennung und Sichtbarkeit der festgelegten Einzelschritte ermöglicht eine einfachere Konfiguration. Eine verbesserte Symbolik sorgt für eine intuitive Navigation innerhalb der Applikation und reduziert damit die Einarbeitungs- und Konfigurationszeit. Die Verwaltung von Ressourcen wie Sprachmenüs, Ansagen und Skripten kann mit Hilfe von Ordnern übersichtlicher gestaltet werden.

Anmelde-Schnittstelle für externe Anwendungen

Eine neue Anmelde-Schnittstelle ermöglicht die Integration von ACD-Funktionen in Dritt-Applikationen. Die Schnittstelle bietet sowohl die Möglichkeit sich an- und abzumelden als auch seinen Bereitschaftsstatus zu ändern. Die Schnittstelle steht als COM-Modul und als URL-Interface zur Verfügung und kann somit betriebssystemunabhängig eingesetzt werden.

KONVY Data Connect

Unterstützung für Auswahllisten

Konvy Data Connect bietet bisher die Möglichkeit Rufnummern oder Namen für CTI aufzulösen. Mit der neuen Version besteht zusätzlich die Möglichkeit, alle oder bestimmte Adressen der konfigurierten Adressenbücher mit Hilfe einer Liste anzuzeigen und einen Ruf zu initiieren.

Erweiterte Rufnummernauflösung (Company Search)

Die Rufnummernauflösung wurde um eine Firmensuche erweitert. Sollte die Rufnummer eines Anrufers für das System unbekannt sein, versucht Konvy Data Connect einen Eintrag mit einer „ähnlichen“ Rufnummer zu finden und liefert im Erfolgsfall den Firmennamen und die Anschrift für die Anzeige im CTI Client zurück. Eine intelligente Prüfroutine sorgt dafür, dass der gefundene Eintrag auf den Anrufer zutrifft.

KONVY System Administration

Modernisierte Oberfläche

Die Administrationsoberfläche des Konvy Systems wurde an vielen Stellen verbessert. Eine überarbeitete Symbolik ermöglicht eine noch einfachere Navigation innerhalb der Applikation und reduziert somit sowohl die Einarbeitungszeit als auch die benötigte Zeit zur Konfiguration und Wartung des Systems.

Konfigurationstool für Benutzereinstellungen

Die Konfiguration mehrerer Benutzer kann mit Hilfe eines Konfigurationstools erheblich beschleunigt werden. Damit kann eine Einstellung festgelegt werden, die für alle vorher markierten Benutzer auf Knopfdruck übernommen wird. Einstellungen können auch aus anderen Einstellungen übernommen oder per Skript festgelegt werden.