

# MCA Konvy 2010

## The Next Step To Real Unified Communication

### MCA Konvy 2010 – Übersicht

Die neue MCA Konvy Version 2010 ist einsatzreif und bietet zahlreiche neue Funktionen, die die bewährte Software-Suite noch attraktiver für den Einsatz im Unternehmen machen. Die Innovationen in der Übersicht:

- MCA Konvy CTI mit neuem Design, Präsenzbildern, Emoticons in Chattertexten, phonetischer Suche und mehr
- Neuer plattformunabhängiger CTI Web Client für den plattformunabhängigen Einsatz (Windows, Mac, Linux)
- Multimediales Contact Center MCA Konvy Communication Broker mit erweiterter Agenten-Verwaltung für mehr als 1000 Mitarbeiter, flexiblerer Call-Flow-Gestaltung mit neuem Routing-Modul sowie umfangreicheren Funktionen für Protokollierung und Statistik
- Neues CTI Gateway für Microsoft OCS
- Neues Modul MCA Konvy Data Connect zur Einbindung von Datenquellen

### MCA Konvy Telefonie Client für Windows

#### Überarbeitetes Design

Bedienelemente und die Dialogmaske zur Erstellung der Präsenzinformation wurden einfacher, übersichtlicher und moderner gestaltet. Informationen wie Datum und Uhrzeit stehen immer zur Verfügung, unabhängig vom Darstellungsmodus. Das Anrufjournal kann jetzt die komplette Höhe des CTI Clients nutzen.



#### Eigenes Bild veröffentlichen

Benutzer des MCA Konvy CTI können ein eigenes Bild im MCA Konvy CTI Client festlegen, das später bei den Partnern automatisch in der Partnerleiste und bei eingehenden Anrufen erscheint. Dieses Bild kann von den Partnern lokal ausgeblendet bzw. individuell ersetzt werden.

#### Emoticons

In Chat-Sitzungen können jetzt Emoticons (Smilies) in die Texte eingebaut werden. Die Eingabe erfolgt direkt über Tastenkombination oder aus einer Auswahlliste.

#### Phonetische Suche

Bei der Eingabe von Namen werden ähnlich klingende Namen gefunden, auch wenn sie teilweise nicht korrekt geschrieben wurden. Die Funktion gilt für alle Datenquellen, die über MCA Konvy Data Connect ausgelesen werden.

#### 64 Bit TSP Treiber

Der MCA Konvy TSP Treiber zur Unterstützung TAPI-fähiger Anwendungen wurde auf 64 Bit portiert und steht ab sofort sowohl für 32- als auch für 64-Bit-Windows-Betriebssysteme zur Verfügung. Damit kann aus einer TAPI-fähigen Anwendung direkt gewählt werden. Eingehende Rufe werden an TAPI-Anwendungen gemeldet, um die Kontaktdaten des Anrufers automatisch anzeigen zu können.

#### Dateien aus der Partnerleiste versenden

Per Drag & Drop können Dateien über die Partnerleiste versendet werden. Dateien können z. B. aus dem Windows-Desktop auf einen Partner oder eine Gruppe in der Partnerleiste gezogen werden. Die ausgewählten Dateien können komprimiert werden. Außerdem kann ein Begleittext eingegeben werden.

## Konvy CTI Web Client

### Telefonie-Funktionen

Der neu entwickelte CTI Web Client basiert auf JavaScript und Web-2.0-Technologien wie AJAX. Eine lokale Installation findet nicht statt. Es werden alle gängigen Browser unterstützt wie Microsoft Internet Explorer, Firefox, Safari, Opera oder Chrome.

Der Client unterstützt alle Basis-Telefonie-Funktionen wie „Wählen“, „Auflegen“, „Annehmen“, „Weiterleiten“, „Zweitanruf“ und „Makeln“. Die Konferenzfunktion ist in Vorbereitung und wird in Kürze verfügbar sein.



### Präsenzmanagement

Der neue CTI Web Client unterstützt das Setzen eines Präsenzstatus und eines Anwesenheits- oder Abwesenheitstextes, der bei Kollegen sowohl im CTI Web Client als auch im Telefonie Client für Windows angezeigt wird.

### Partnerleiste

Der CTI Web Client bietet eine Liste von Partnern, die ähnlich der Windows Partnerleiste den Telefonie- und den Präsenzstatus der konfigurierten Partner in Echtzeit anzeigt. Es können Gruppen definiert und auch Kurzwahleinträge angelegt werden. Partner aus dieser Liste können dann direkt per Mausklick angerufen werden.

### Journalierung

Ein- und ausgehende Anrufe werden erfasst und als Liste im CTI Web Client angezeigt. Ein Rückruf aus dieser Liste ist jederzeit möglich. Das Journal wird serverseitig gespeichert und steht auch nach einem Neustart des CTI Web Clients zur Verfügung.

### Contact-Center-Integration

Der CTI Web Client unterstützt die An- und Abmeldung an MCA Konvy Contact-Center-Gruppen. Der Bereitschaftsstatus kann ebenfalls gesetzt werden. Beim Contact-Center-Status „nicht bereit“ besteht die Möglichkeit, einen Grund festzulegen.

Gruppeninformation (Anzahl Agenten angemeldet, im Gespräch, in Nachbearbeitung), Service Level und Auslastung werden, wenn konfiguriert, direkt im Web Client als Unterfenster dargestellt.

## MCA Konvy CTI Abwesenheitsregeln

### Abwesenheitsregeln

Die neu eingeführten CTI-Abwesenheitsregeln erlauben eine gezielte Rufweiterleitung bzw. Rufumleitung in Abwesenheit. Die festgelegten Regeln werden serverseitig bearbeitet und funktionieren auch, wenn der Telefonie Client nicht gestartet ist. Eine komfortable Verwaltungsoberfläche im CTI Web Client für Windows ermöglicht auf einfachste Weise die Regeln zu organisieren (anlegen, umbenennen, aktivieren, deaktivieren, löschen, duplizieren). Die Anzahl der Regeln pro Benutzer ist nicht begrenzt.



### Unterstützte Kriterien zur Rufweiterleitung

Die Rufweiterleitung in Abwesenheit erfolgt abhängig von mehreren Faktoren. Als Entscheidungskriterien können die Rufnummer des Anrufers, das Datum, die Uhrzeit oder der Wochentag des Anrufs kombiniert und berücksichtigt werden.

### Kalender-Unterstützung

Die Rufumleitung bzw. -weiterleitung in Abwesenheit kann mit dem Groupware-Kalender eines Benutzers verknüpft werden. Der Abwesenheitsserver erkennt im Kalender der jeweiligen Benutzer Urlaubseinträge bzw. Termine und kann automatisch ohne Zutun des Benutzers eingehende Anrufe laut Regeln weiterleiten. Kategorisierte Kalendereinträge werden ebenfalls unterstützt.

### Anrufbeantworter-Unterstützung

In Abwesenheit kann per Regel eine Weiterleitung an den persönlichen Anrufbeantworter für bestimmte Anrufer festgelegt werden. Dabei kann die Ansage je nach Kalendereintrag oder Zeitraum bzw. Uhrzeit beliebig eingestellt werden. Die Umschaltung der Ansage erfolgt automatisch durch den Abwesenheitsserver.

## Contact Center MCA Konvy Communication Broker

### Routing-Schritte

Der MCA Konvy Communication Broker wurde konsequent weiterentwickelt. Call-Flows können noch flexibler gestaltet werden. Anrufe können jederzeit beendet bzw. abgeworfen werden. Anrufe können situationsbedingt mit einer umschaltbaren Rufumleitung weitergeleitet werden. Umschaltbare Ansagen können ebenfalls situationsbedingt gesetzt werden.

Es besteht jetzt die Möglichkeit, alle Anrufe, auch direkte Anrufe an Agenten, über den MCA Konvy Communication Broker verarbeiten zu lassen. Damit kann eine optimale Vertreterregelung festgelegt und eine höhere Erreichbarkeit erreicht werden.



### Protokollierung

Die Protokollfunktion wurde erheblich erweitert und bietet eine lückenlose Übersicht über das ein- und ausgehende Anrufaufkommen. Direkte Anrufe an Agenten, die nicht über das Contact Center behandelt werden, können erfasst werden. Der Umfang des Protokolls lässt sich pro Gruppe einstellen.

Die Anrufprotokolle können im CSV-Format exportiert werden. Der Export kann periodisch an konfigurierte E-Mail-Adressen gesendet werden. Ein manueller Export der Anrufprotokolle ist jederzeit möglich.

### Statistiken

Das Statistikmodul wurde erweitert und bietet ab sofort eine höhere Flexibilität bei der Erstellung von Reports. Es können eigene Reports aus einer Liste von Statistiken zusammengestellt werden. Dabei lässt sich der Zeitraum beliebig festlegen, indem Start- und Enddatum frei wählbar sind.

Die Liste der verfügbaren Statistiken wurde erweitert. Anrufquellen, Last-Supporter-Erreichbarkeit, Abbruchzeitpunkt bei verlorenen Anrufen und direkte Anrufe werden statistisch erfasst und dargestellt.

### Telefonmenü

Agenten können sich per Telefon (Kennung/Passwort) für eine oder mehrere Gruppen an- bzw. abmelden. Dabei wird der Apparat, von dem angerufen wurde, zur Rufverteilung für diesen Agenten registriert. Per Telefon können ebenfalls dynamische Ansagen und Rufumleitungen gesetzt werden.

### Agentenverwaltung

Eine neue Agentenverwaltung für große Agentenzahlen (> 1000) steht jetzt zur Verfügung. Agenten können dann gefiltert, sortiert und gruppiert werden. Mehrere Agenten können zeitgleich geändert werden. Ein direkter Zugriff auf die Agentenstatistiken ist ebenfalls möglich.

## MCA Konvy Data Connect

### Deutschland CD

MCA Konvy Data Connect kann ab sofort „DasTelefonbuch Deutschland“ (TVG Verlag) als Datenquelle für die Rufnummern- und Namensauflösung im MCA Konvy Telefonie Client, im CTI Web Client, bei den Connectoren und im Contact Center benutzen. Die ermittelten Kontaktdaten werden im Display des Telefonie Client angezeigt. Zusätzliche Daten können in einem separaten Fenster dargestellt werden. Zum Betrieb benötigen Sie „Das Telefonbuch Deutschland“ in einer Servervariante.



## MCA Konvy CTI Gateway für Microsoft OCS

### Beschreibung

Das neu entwickelte MCA Konvy OCS Gateway bietet CTI-Funktionalitäten für den Microsoft OCS Client. Alle grundlegenden Telefonie-Funktionen stehen im OCS Client zur Verfügung. Der Benutzer kann direkt aus seinem OCS Client Anrufe initiieren bzw. annehmen und weiterleiten.

Eine separate Benutzerverwaltung ist nicht erforderlich, da die Benutzer im Active Directory verwaltet werden. Damit wird der Verwaltungsaufwand auf ein Minimum reduziert.

Das MCA Konvy CTI Gateway für Microsoft OCS arbeitet mit allen gängigen TK-Anlagen, die TAPI, CSTA oder TSAPI unterstützen.

### Weitere Informationen:

MCA GmbH  
Gesellschaft für Kommunikationslösungen  
Steinfurt 37  
52222 Stolberg

Email: [vertrieb@mca-gmbh.de](mailto:vertrieb@mca-gmbh.de)  
<http://www.mca-gmbh.de>