

Kommunizieren Sie intuitiv und flexibel!



MT comportal

Das MTcomportal: Ein webbasierter UC-Client mit Anbindung an eine Avaya Aura Umgebung

Im Zeitalter vielfältiger Kommunikationswege ist ein UC-Client notwendig, der nicht nur Standard-Telefonie ermöglicht. Sowohl unternehmensintern als auch im Bereich des Kundenservice sind erweiterte Kommunikationswege über Instant Messaging und E-Mail bis hin zu Konferenzschaltungen nicht mehr aus dem heutigen Arbeitsalltag wegzudenken.

Um dies reibungslos zu gewährleisten wird eine Anwendung benötigt, die diese Fülle an Kommunikationswegen über eine Oberfläche integriert und Benutzern erlaubt diese effektiv und intuitiv zu nutzen.

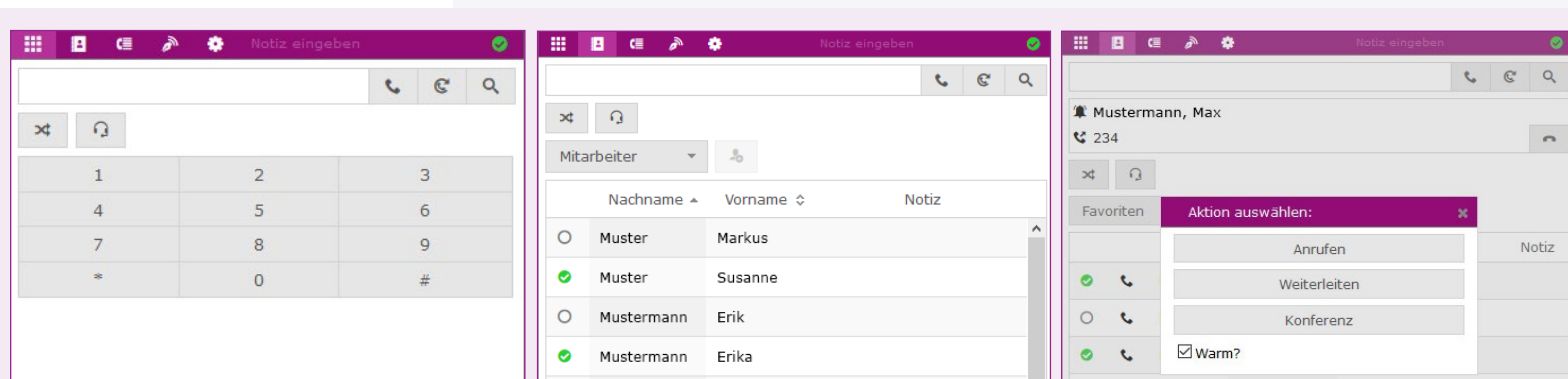
Produktivität

Der plattformunabhängige UC-Client wird über einen Browser aufgerufen. Der Benutzer steuert darüber zudem das angeschlossene Hardware-Telefon. Der geräteunabhängige Log-in ermöglicht sofortigen Zugriff auf Rufnummern bzw. Kontakte von jedem Arbeitsplatz aus.

In einer einzigen Anwendung sind die Telefonsteuerung, der Instant Messenger, das Telefonbuch und die Recording-Funktion integriert. Somit werden die verschiedenen Kommunikationswege gebündelt und können komfortabel bearbeitet werden.

Individualität

Das MTcompportal kann durch seinen modularen, erweiterbaren Aufbau individuell angepasst und erweitert werden. Der Funktionsumfang wird dadurch flexibel auf die Arbeit des Benutzers abgestimmt und ermöglicht eine optimale Kommunikation. Neben gängigen Standardfunktionen sind projekt- und kundenspezifische Module möglich, die genau auf die individuellen Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens zugeschnitten werden.



Intuitive Bedienung

Unsere langjährige Erfahrung im Bereich komplexer Unternehmenskommunikation wurde bei der Konzeptionierung der Anwendung eingesetzt, um alle Bedürfnisse im Arbeitsumfeld des Contact Centers zu berücksichtigen. Die Bedienung unseres MTcompportals gestaltet sich intuitiv und benutzerfreundlich durch eine klare Menüführung und aussagekräftige Icons.

Erreichbarkeit

Durch den Presence-Status ist die Erreichbarkeit der Kontakte im Telefonbuch stetig sichtbar. Dies erleichtert die unternehmensinterne Zusammenarbeit. Der eigene Erreichbarkeitsstatus kann individuell oder automatisch geändert und mit einer Abwesenheits-Notiz versehen werden.

Plattform

Das MTcompportal ist geräte- und plattformunabhängig. Es ist keine direkte Installation der Software notwendig, da es über einen der unterstützten Browsern einfach aufgerufen und genutzt werden kann.

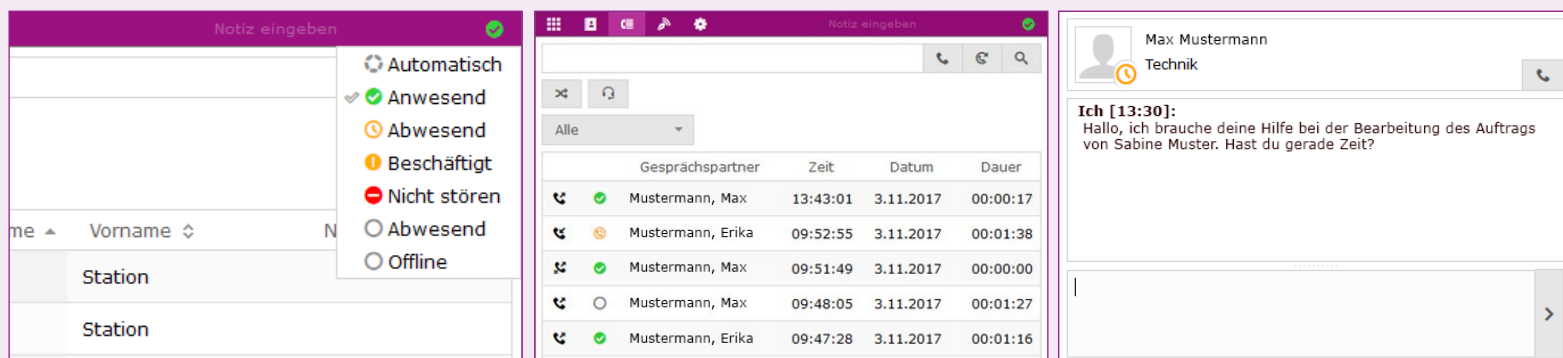
Kontaktverwaltung

Das MTcomportal ist nicht nur eine Anwendung für Office-Nutzer, sondern erfüllt alle Anforderungen, die das Call-Center Elite an einen UC-Client stellt. Mit der Software können alle gewohnten Telefonfunktionen genutzt und über den Computer ferngesteuert werden.

Per Mausclick oder „Drag-and-Drop“ werden gespeicherte Kontakte einfach angerufen. Eine Telefonkonferenz startet der Nutzer intuitiv durch Klick auf einen zusätzlichen Kontakt. Um dazu immer alle notwendigen Informationen zu Kontaktpersonen zu erhalten, umfasst das MTcomportal beliebig definierbare Felder für weitere Informationen. Neben firmeninternen Kontaktdaten, die aus einem zentralen System importiert werden, können auch nutzerspezifische Kontakte gespeichert werden.

Historie

Die Anrufliste gibt einen Überblick über eingehende, ausgehende und verpasste Anrufe mit Kontaktinformationen. Falls ein Anruf bereits von einem anderen, firmeninternen Telefon angenommen und weitergeleitet wurde, ist dies ebenfalls durch die Anrufverfolgung sichtbar.



Instant Messaging

Über das MTcomportal können Kontakte schnell per Chatnachricht angeschrieben werden. Der Nutzer muss nicht in eine andere Anwendung wechseln um Sofortnachrichten an einen Kollegen oder Vorgesetzten zu senden. Dies spart Zeit bei dringlichen Rückfragen oder benötigter Unterstützung während eines Telefongesprächs.

Agentenstatus

Jeder Nutzer kann einfach auswählen mit welcher Telefonnummer er gerade arbeiten möchte. Durch die integrierte Agentensteuerung können mehrere Agentennummern über den Client gesteuert werden.

Aufzeichnungen

Alle getätigten Anrufe können jederzeit über den REC-Button aufgezeichnet und anhand des angerufenen Kontakts archiviert werden. Im Archiv können die aufgezeichneten Gespräche über eine Suchfunktion leicht wiedergefunden werden.

MTcomportal: Technische Daten des UC Clients

Systemvoraussetzungen (minimal)	<ul style="list-style-type: none">• Avaya Communication Manager / Application Enablement Server Version 6.3.1• Call Center Elite Version 6• Verint Sprachaufzeichnung Version 15.1
Betriebssysteme (Browser-Anwendung)	<ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows• Apple Mac OS
Betriebssysteme (Client-Software)	<ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows
Unterstützte Browser (Browser-Anwendung)	<ul style="list-style-type: none">• Google Chrome• Mozilla Firefox• Microsoft Edge• Microsoft Internet Explorer (ab Version 10)
Lizenzmodell	<ul style="list-style-type: none">• User- und modulbasiert
Support	<ul style="list-style-type: none">• Long-term

Browser-Anwendung / Client-Software

Die browserbasierte Version des MTcomportal bietet ein funktionales, auf HTML 5 basierendes Design. Alle Aktionen und Benachrichtigungen werden in Echtzeit übertragen. Diese Form der dynamischen Interaktion im Webbrowser wird über das Websocket-Protokoll erreicht.

Neben dieser flexiblen Version ist auch eine Client-Software der Anwendung verfügbar, die eine höhere Integration in die Unternehmenslandschaft mit ihren Geschäftsprozessen gewährleistet.

MTcomportal live in Aktion ...

Wir präsentieren Ihnen gerne unsere Anwendung in einer Live Demo. Entdecken Sie alle Funktionen des MTcomportals und bekommen Sie alle Fragen zu unserer Software direkt von unserem Entwicklungsteam beantwortet. Kontaktieren Sie uns gerne!

... kontaktieren Sie uns: ☎ +49 9903 9324-0

Die Firma MEGATECH communication GmbH mit Firmensitz in Schöllnach, ist ein international tätiger Spezialist für Systemintegration. Wir realisieren individuelle Projekte für Unternehmen und entwickeln dabei Lösungen in den Bereichen der Informations- und Telekommunikationstechnik, sowie Professional Audio-Video. Durch langjährige Erfahrung und in Zusammenarbeit mit qualifizierten Partnerunternehmen entsteht hochwertige Qualität und erstklassige Dienstleistungen.

