

Seit 1997 arbeitet die COM.POINT oHG als Beratungs- und Integrationsdienstleister für Unternehmen aller Größenordnungen.

In unseren Projekten leben wir die Konvergenz zwischen der Sprach- und Datenwelt. Unsere Lösungen in den Bereichen Groupware, Business Integration- und Communication kennzeichnet eine Kombination aus technischen Standards namhafter Hersteller in Verbindung mit individuellen Entwicklungen.

Unsere Kompetenz, innovativen Ideen und Lösungen sichern den Erfolg der uns anvertrauten Projekte.

Als Ergebnis stehen für den Kunden mehr Transparenz, Komfort und Effizienz in den Kommunikationsprozessen, denn deren Optimierung gewährleistet den langjährigen Geschäftserfolg.



Kontakt:

COM.Point oHG
Hergenrother Strasse 2
D-56457 Westerburg

Fon: +49.2663.9126-10
Fax: +49.2663.9126-510

E-Mail: info@com-point.de
Web: www.com-point.de

COM.Attendant

COM.Point Sprachportal-Technologie

... gemeinsam handeln,
Arbeitsabläufe optimieren ...

- Sprachgesteuerte Vermittlung
- Anrufer Qualifizierung
- Konfiguration über Browseroberfläche
- Datenbankintegration



... leider sind unsere Leitungen belegt ...

Wie oft mussten Sie das schön hören, wie oft haben Sie sich über sinnlose Warteschleifen geärgert?

Unser Sprachportal „Telefonzentrale“ bietet Ihrem Anrufer Komfort beim Erreichen seines Ansprechpartners und die Sicherheit, seine Zeit nicht nutzlos in einer 08/15 Schleife zu verschwenden.

Die automatische Telefonzentrale kennt Abteilungen, Mitarbeiter oder auch Gruppen, die Anrufe entgegennehmen.

Sie versteht sowohl Sprache als auch Kommandos über die Telefontastatur.

Sie kann Anrufe qualifizieren und vorab Informationen über den Anrufer und dessen Anliegen gewinnen und dem internen Gesprächspartner zur Verfügung stellen. Haben Sie Neuigkeiten, die Sie einem Anrufer nicht vorenthalten wollen? Kein Problem – ein integriertes Infomodul hilft, eventuelle Wartezeiten zu überbrücken und wertvolle Informationen weiterzugeben.



Das System ist sicher und einfach zu betreiben. Die Konfiguration erfolgt einfach über den Browser.



Alle Einstellungen und Änderungen – z.B. an Benutzerprofilen sind im Browser vorzunehmen (Optimiert für IE6). Änderungen werden sofort übernommen. (Das System benötigt keinen Neustart!)

Die Möglichkeiten, verschiedene Spracherkennungs- oder Textsynthesysteme zu verwenden, lassen die Telefonzentrale auch an komplexesten Aufgaben nicht scheitern.

Durch die Möglichkeit, verschiedenste Datenbanken in das System mit einzubeziehen, lässt die Telefonzentrale flexibel und individuell auf Ihre Anforderungen anpassen – beispielsweise zur Vorqualifizierung eines Anrufers bei einer Störungs-Hotline oder bei der Bestimmung des richtigen Ansprechpartners im Vertrieb.

Die Telefonzentrale ist universell einsetzbar: Entweder für eine Gruppe oder Abteilung in Ihrem Unternehmen, als Ersatz für Warteschleifen, außerhalb von Geschäftszeiten als Ersatz für Ihre „Telefonbesetzung“ oder auch als eigenständige Zentrale für Ihr Haus rund um die Uhr.

Funktionen - Überblick

- Standardfunktionen

Annahme des Rufes und Ansage.
Vermittlung per MFV Ziffer („... wenn Sie mit dem Vertrieb sprechen wollen, drücken Sie die 1 ...“) oder per sprachlicher Interaktion („... sagen Sie mir einfach den Namen der Abteilung oder Ihres Ansprechpartners ...“).

Infomodul zur Überbrückung der Wartezeiten.
Konfiguration über Browser.
Bei Nichterreichbarkeit kann Ihre vorhandene Voice Box eingebunden werden.
Eigene Voice Box Optionen.
Telefonrekorder für eigene Ansagen.
Schnittstellen zur optionalen Datenbankanbindung

- Individualität

Möglichkeiten für eigene Ansagen – kein vorgegebener Standard sondern Ihre CI hörbar gemacht.
Einbindung von CallCenter ähnlichen Funktionen, zum Beispiel zur Anruferqualifizierung nach eigenen Regeln.

- Erweiterungsmöglichkeiten

Anbindung an eigene Telefonbücher zur Vermittlung und Integration in die Desktop Welt z. B. für PopUps.
Interaktion mit Datenbanken, um z. B. eine Bestellung automatisiert entgegenzunehmen.
Benachrichtigung des internen Ansprechpartners z.B. über E-Mail.

Sprechen Sie mit uns über Ihre Anforderungen!

- Technische Voraussetzungen

Anbindung an Ihre TK-Infrastruktur über S0, S2M, VoIP oder SS7.
PC/Server ab 2500 MHz 1 GB RAM, Win 2000 oder höher, Festplatte ab 10 GB.

Ein System, welches nahezu keine Grenzen kennt und genau Ihre Anforderungen abdeckt – barrierefrei, sicher in Technologie und Wirtschaftlichkeit.