

VirtuOS®-ACD:

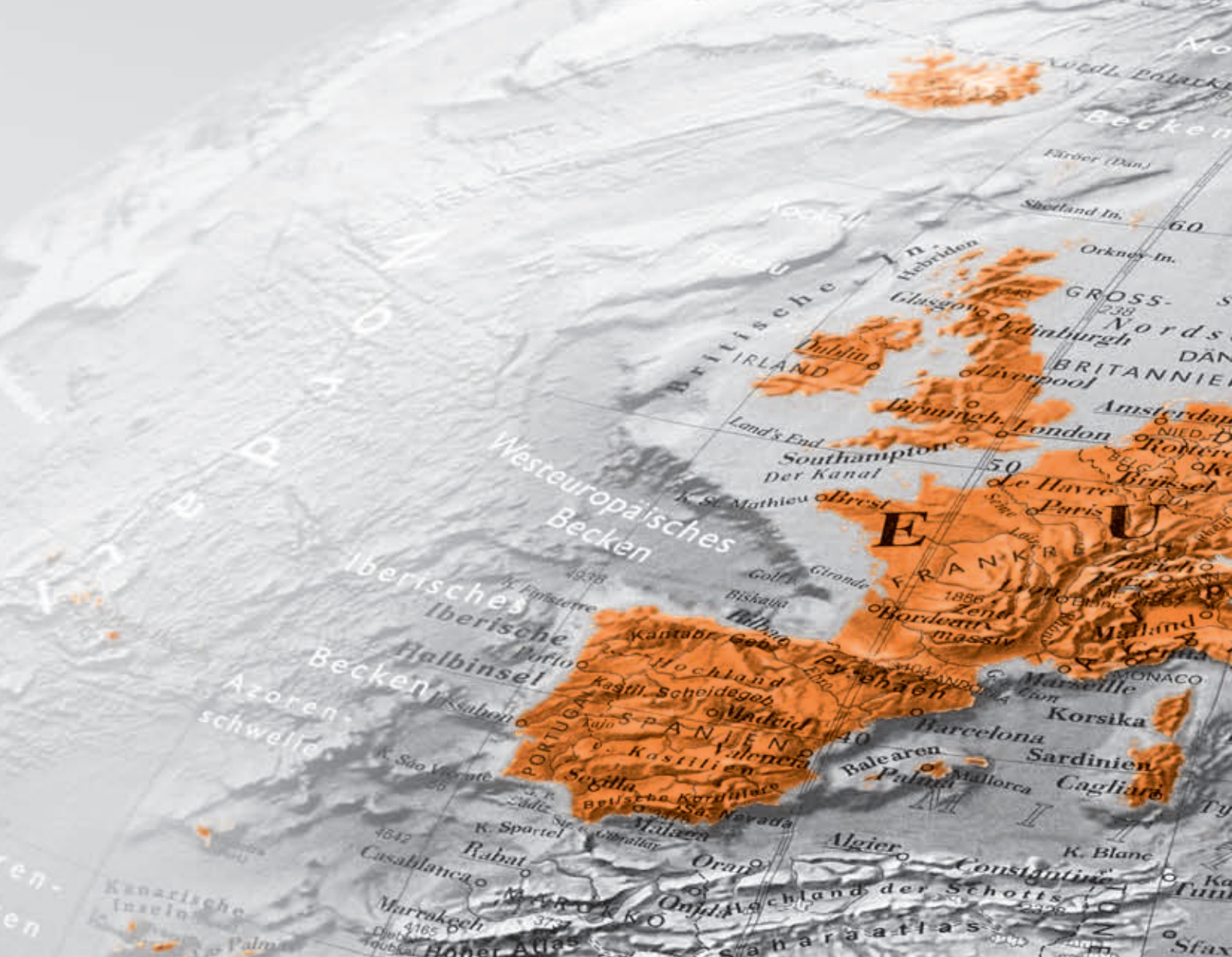
DIE LEISTUNGSSTARKE
CALL-MANAGEMENT-LÖSUNG

Qualität im Kundenmanagement für Call Center
und Unternehmen



QSCAG

Ihre Premium-Alternative



VirtuOS®-ACD – AUTOMATISCHE ANRUFVERWALTUNG FÜR HÖCHSTE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bei der QSC AG bekommen Sie mit VirtuOS®-ACD die komplette Lösung für professionelles Call Management aus einer Hand.

VirtuOS®-ACD (Automatic Call Distribution) basiert auf dem leistungsstarken Next Generation Network (NGN) der QSC AG. Daher ist Ihr Call Management nicht mehr auf eine zentrale TK-Anlage angewiesen, sondern wird im Netz der QSC AG verwaltet. Das NGN verbindet alle Kommunikationstechnologien, so dass Ihre Agenten gleichermaßen über das klassische Telefonnetz, Voice over IP und Mobilfunk erreichbar sind. VirtuOS®-ACD ist das Werkzeug, mit dem alle eingehenden Anrufe (in-bound) auf die verfügbaren Agenten verteilt werden.

Über Ihr von der QSC AG gemanagtes Virtual Private Network kann ACD die Last zwischen verschiedenen Standorten intelligent verteilen. Ihre Agenten bilden virtuelle Teams, jedem Einzelnen stehen an jedem angeschlossenen Standort alle Informationen in Echtzeit zur Verfügung.

Auf Basis des Internet-Protokolls (IP) werden Sprach- und Datenapplikationen miteinander verknüpft. Als echten Mehrwert erhalten Sie integrierte konvergente Anwendungen wie Unified Messaging (UMS) und Computer Telephony Integration (CTI).



FÜR WEN IST VirtuOS®-ACD INTERESSANT?

VirtuOS®-ACD ist die richtige Lösung für alle Organisationen, die ihre Anrufe mit einer ACD-Anlage steuern:

- Call Center mit mehreren Standorten und dezentralen Arbeitsplätzen (Home Offices)
- Unternehmen, die ihr Customer Relationship Management (CRM) und ihren Kundenservice optimieren wollen
- Organisationen, die Investitionen in Hardware und lange Vertragslaufzeiten scheuen
- Betriebe, die auch kurzfristige, zeitlich begrenzte Kampagnen bestmöglich steuern wollen
- Unternehmen, die Wert auf Kundenzufriedenheit, Qualitätsmanagement und Transparenz legen

VirtuOS[®]-ACD – WILLKOMMEN IN DER
WELT DES GRENZENLOSEN
CALL MANAGEMENTS

10 VORTEILE VON VirtuOS®-ACD

1. Alles aus einer Hand: Virtual Private Network (VPN), DSL-Anbindung, Voice/VoIP, WLL-Anbindung, Daten, Call Management und Servicrufnummern
2. Zukunftssichere netzbasierte IP-Telefonie
3. Flexible Einbindung aller Standorte und Home Offices inkl. der vorhandenen Telefoninfrastruktur
4. Attraktive Pay-as-you-grow-Tarifmodelle, monatliche Abrechnung auf Arbeitsplatzbasis
5. Individuelle Anpassung an Kampagnen jeder Größenordnung, monatliche Zubuchung und Reduktion von Agent Accounts nach Bedarf
6. Flexible Vertragslaufzeiten
7. Ein Ansprechpartner für Beratung, Service und Support
8. Servicrufnummern nach Ihren Vorstellungen und Bedürfnissen
9. Eine konvergente Kommunikationslösung für TK und IT auf IP-Basis
10. Kompatibel zu Ihrer TK-Anlage (keine Investition in Hardware)

QSC: IHRE PREMIUM-ALTERNATIVE FÜR CALL MANAGEMENT

Sie wünschen sich bei dieser komplexen technischen Materie sicherlich Partner, die Sie verstehen. Und andersherum. Die Service genauso wichtig nehmen wie Server. Die schnell und flexibel, klar und verlässlich kommunizieren und handeln. Und die dabei modernste Technologie mit attraktiven Produktangeboten und übersichtlichen, attraktiven Tarifen kombinieren. Das nennen wir Premium-Qualität. Willkommen bei QSC!

Premium bedeutet für uns: Einfachheit und Klarheit, Sicherheit und Verlässlichkeit. Kurzum: Sorglosigkeit. Wir begreifen Kundenwünsche und formulieren entsprechende Angebote – von Unternehmer zu Unternehmer. Wir stellen Ihnen persönliche Ansprech-

partner zur Seite, die gemeinsam mit Ihnen individuelle Lösungen finden, die schnell und flexibel umgesetzt werden.

Beschäftigen Sie sich gerne mit DSL, SDSL oder VoIP-Lösungen? Eben! Hauptsache, es löst Probleme optimal, spart Kosten, steigert die Effizienz und funktioniert. Reibungslos. Darüber hinaus sollten jegliche Änderungen, Erweiterungen und Verbesserungen schnell und unkompliziert möglich sein. Was Sie wirklich wollen, ist Sorglosigkeit. Sie kümmern sich um Ihr Unternehmen – und wir kümmern uns um die Technik. Beginnen wir doch einfach mit VirtuOS®-ACD.

VirtuOS®-ACD: PROFESSIONELLES CALL MANAGEMENT FÜR VERTEILTE TEAMS

VIRTUELLE ACD SPART ZEIT UND KOSTEN

VirtuOS®-ACD ist die technische Fortentwicklung der hardware-basierten ACD-Lösungen früherer Zeiten. Die virtuelle ACD integriert alle Standorte Ihres Unternehmens und die Heimarbeitsplätze der Agenten

und stellt ihnen eine (virtuelle) Zentrale zur Verfügung. Das bedeutet für Sie eine hohe Kosten- und Zeitersparnis.

CONTACT CENTER FÜR OPTIMALE KUNDENBETREUUNG

VirtuOS®-ACD integriert (optional) Ihr Customer Relationship Management System CRM in das Call Management, so dass Ihre Kunden stets gezielt zum richtigen Ansprechpartner, Ihren Agenten, geleitet werden. Ein interaktives Antwortsystem (Interactive Voice Response) übernimmt Routineauskünfte und leitet Anfragen an Mitarbeiter weiter, die über spezifisches Fachwissen verfügen. Mithilfe einer Datenbankabfrage

erkennt das System Rufnummern und kann definierte Kunden an der Warteschlange vorbeischleusen oder an bestimmte Agenten vermitteln. IP-Technologie macht es möglich, alle eingehenden und zu sendenden Nachrichten (Voice-Mail, E-Mail, SMS, MMS etc.) in eine einheitliche Form zu bringen (Unified Messaging), in der sie Ihren Agenten zur Verfügung gestellt werden.

DIENSTE VON VirtuOS®-ACD

Die Software bietet Dienste wie Instant Messaging (Sofortversand von Nachrichten), Supervisor Flüsterfunktion und Coaching-Funktion. So können Agenten in Echtzeit mit ihren Kontakten kommunizieren, Kon-

taktlisten verwalten und sehen, welche Kunden präsent sind. Selbst Video- und Telefonkonferenzen sind möglich.



SICHERHEIT UND TRANSPARENZ

Für den Zugriff auf die Call Center-Daten von Heimarbeitsplätzen aus wird ein virtueller Tunnel aufgebaut. Der Rechner dient dabei nur als Ein- und Ausgabegerät, die Daten selbst liegen auf dem zentralen Server.

So kann fremde Software keinen Schaden anrichten. Da VirtuOS®-ACD webbasiert ist, können Sie Ihrem Auftraggeber direkten Einblick in die Fortschritte einer Marketingkampagne gewähren.

MERKMALE DES REPORTING

VirtuOS®-ACD liefert Ihnen das komplette Reporting inklusive der Statistiken und Aufzeichnungen, die Sie für Ihr Qualitäts- und Performance-Management benötigen. Das System registriert Anzahl und Dauer von

Calls und sortiert sie nach Projekten und Agenten. Mehr als 250 vordefinierte Reports erleichtern die Dokumentation von Gesprächen. Auf Wunsch sind individuelle Auswertungen selbstverständlich möglich.

BESONDERHEITEN VON VirtuOS®-ACD AUF EINEN BLICK

- Standortunabhängige Teams und Leitstelle
- Kurzfristige Einbindung neuer Agenten und Standorte nach Bedarf
- Sichere Integration dezentraler Arbeitsplätze (Home, Mobil)
- Unified Messaging und Instant Messaging
- Transparentes Reporting in Echtzeit für Ihre Auftraggeber
- Anrufrückholung auch bei Mobiltelefonen

BEISPIEL AUTOVISION – CUSTOMER CARE CENTER FÜR 100 AGENTEN

Die VW-Tochter AutoVision entschied sich für VirtuOS®-ACD, weil es die flexibelste, wirtschaftlichste und technisch fortschrittlichste ACD-Lösung auf dem Markt ist. Das webbasierte System bietet

die effektivste Technik, die kundenfreundlichsten Features und die schnellste Anpassung an die jeweiligen Anforderungen.

HINTERGRUND

AutoVision ist eine hundertprozentige Tochter des VW-Konzerns, die für die Muttergesellschaft und externe Auftraggeber kaufmännische und technische Dienstleistungen erbringt. Das Customer Care Center der AutoVision mit Standorten in Langenhagen

und Wolfsburg zeichnet verantwortlich für die weltweite Zuliefererdatenbank des Konzerns, die gesundheitliche Betreuung der VW-Mitarbeiter im Ausland und die technische Hotline der Einkäufer.

ANFORDERUNGEN

Das Customer Care Center von AutoVision legt größten Wert auf Qualität und Seriösität seiner Arbeit und die Zufriedenheit der Kunden. Das schnell wachsende Unternehmen (zur Zeit ca. 6500 Mitarbeiter)

brauchte eine allumfassende ACD-Lösung, die flexibel genug ist, mehrere Standorte einzubinden, kurzfristig neue Agenten aufzunehmen und keine Investition in TK-Anlagen verlangte.

REALISIERUNG

Die QSC AG richtete für AutoVision ein VPN mit zwei Standorten und VirtuOS®-ACD für das Call Management von hundert Agenten mit Servicrufnummern ein. Anrufern wird automatisch die Servicrufnummer des jeweils betroffenen Projektes übermittelt. VirtuOS®-ACD wurde innerhalb von acht Wochen bei AutoVision implementiert.

ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE FÜR VirtuOS®-ACD

- Zukunftsorientierte und flexible Lösung für das Customer Care Center der AutoVision
- Wettbewerbsfähige Preis-/Leistungsrelation
- Schnelle, unkomplizierte und lösungsorientierte Unterstützung durch die QSC-Mitarbeiter

» Wir haben uns für QSC entschieden, weil wir mit QSC einen Partner gefunden haben, der unsere komplexen, individuellen Anforderungen an ein qualitativ hochwertiges Call Center ganzheitlich und kompetent erfüllt. »

Stephan Rudloff,
Leiter kaufmännische Dienstleistungen, AutoVision GmbH

DAS NEXT GENERATION NETWORK MACHT ES MÖGLICH: NEXT GENERATION SERVICES

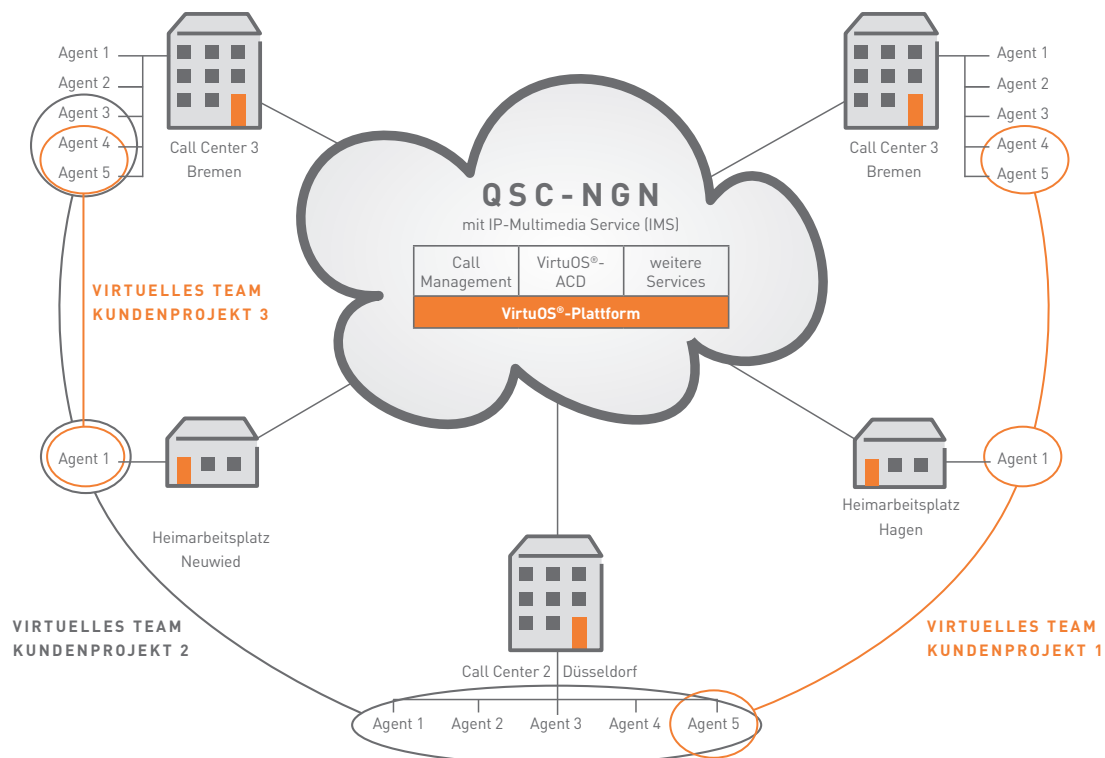
Die Konvergenz von Sprache und Daten ermöglicht eine schnelle, flexible und effektive Kommunikation und Datenverarbeitung, die Basis für VirtuOS®-ACD. Durch unser Next Generation Network können alle Sprach- und Datenanwendungen Ihres Call Centers integriert werden: vom Customer Relationship Management über Unified Communication bis hin zu Outlook und Lotus Notes.

Direkte Konsequenz ist eine Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse:

- Die Agenten sehen jederzeit, welcher Kunde präsent ist. Sie können sich an jedem beliebigen Arbeits-

platz einloggen und finden sofort ihre persönliche Benutzeroberfläche und Rufnummer (Free Seating, Desk Sharing). Selbst von Tele- oder Heimarbeitsplätzen aus arbeiten sie geschützt.

- Die Administration ist einfach, weil beliebig viele Nebenstellen, Standorte und Arbeitsplätze nach Bedarf ins Netz eingebunden werden. Auf jeden VirtuOS®-ACD-Server können 200 Ihrer Agenten gleichzeitig zugreifen.
- VirtuOS®-ACD verbessert die Produktivität und Effektivität Ihres Call Centers durch automatisierte Call Applikationen wie Click to Dial.





VPN

Das VPN (Virtual Private Network) schafft geschützte Verbindungen zwischen unterschiedlichen Standorten innerhalb Ihres Unternehmens, zwischen Filialen oder mit Kunden und Lieferanten. Die Vernetzung über unsere Infrastruktur bildet die Basis für Ihre effiziente und sichere Sprach- und Datenkommunikation. Die Plattform ist flexibel skalierbar und wird für den

wachsenden Kundennutzen modular weiter ausgebaut.

Das bedeutet für Sie: Zukunftssicherheit und Investitionsschutz, hohe Performanz, kompetenter Service, technische Qualität, sichere und verfügbare Kommunikation – und nicht zuletzt: Kostenoptimierung.

TELEFONIE

Die QSC AG bietet Ihnen alle Arten von Telefonie, die Sie brauchen: Neben Ihren gewohnten Anschlüssen an das herkömmliche, drahtgebundene Telefonnetz können Sie Voice over IP (VoIP) nutzen, also das Telefonieren über das Internet-Protokoll (IP).

Dabei werden für die Telefonie typische Informationen wie Sprache und Steuerinformationen über das auch für Datenübertragung nutzbare Netz übertragen. Bei

den Gesprächsteilnehmern können sowohl Computer wie auch für IP-Telefonie spezialisierte Telefon-Endgeräte und spezielle Adapter für klassische Telefone die Verbindung ins Telefonnetz herstellen. So können Sie die Vorteile der günstigen Voice over IP-Gesprächsgebühren für sich nutzen. Service-Rufnummern geben Ihnen die Möglichkeit, Ihren Kunden neue oder zusätzliche telefonische Dienstleistungen anzubieten.



DIE BASIS-TECHNOLOGIEN: VPN, TELEFONIE, DSL UND WLL

DSL

Schnelles Breitband-Internet ist heute der Standard für effiziente Kommunikation in Unternehmen. Mit dem Highspeed-Internetzugang Q-DSL® von der QSC AG reduzieren Sie Ihre Kosten, indem Sie Ihre Kommunikation vereinfachen und Geschäftsabläufe beschleunigen.

Doch nicht nur die Geschwindigkeit zählt – mit Q-DSL® setzen Sie von Anfang an auf eine qualitativ hochwertige Lösung, die zukunftssicher, flexibel und erweiterbar ist.

WLL

Gerade in ländlichen Gebieten ist eine Breitbandversorgung über den Kupferdraht oft nicht möglich. Durch ihre WLL-Infrastruktur (Wireless Local Loop) ist die QSC AG in der Lage, auch Standorte zu erschließen, die klassisch nicht erreichbar sind. Ihnen stehen

ähnlich wie bei klassischen DSL-Varianten gestaffelte Bandbreiten von 2 bis 10 Mbit/s, darüber hinaus aber auch leistungsfähigere Verbindungen von 10 bis 800 Mbit/s zur Verfügung.

QSC AG – DER SERVICE MACHT DEN UNTERSCHIED

Mit der QSC AG vertrauen Sie Ihre Business-Kommunikation einem Anbieter an, der stets für Sie ansprechbar ist und Sie bei Fragen zuverlässig und schnell unterstützt.

- Unser Kundenservice-Team steht Ihnen rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung.
- Sie erhalten umfassende Unterstützung über unsere kostenfreie Geschäftskunden-Hotline.

WEITERE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE UNTER WWW.QSC.DE
ODER UNTER DER KOSTENLOSEN INFO-LINE: 0800 77 22 375

B-Virtu05-ACD-2-0903

QSC AG

Mathias-Brüggen-Straße 55
D-50829 Köln

QSC_{AG}

Ihre Premium-Alternative