

Pressemeldung

Premiere auf der Call Center World 2011:

Voxtron stellt neues

Voxtron Communication Center vor

*Unternehmensweite Multimedia Customer Interaction Center
Lösung von Voxtron – Zielgruppe: Große und mittlere
Unternehmen – Modularer Aufbau ermöglicht einfache
Installation, leichte Administration und hohe Flexibilität –
Neues, sehr flexibles Lizenzmodell – Halle 4, Stand A12*

Ahlen – Premiere auf der Call Center World 2011: Mit dem Voxtron Communication Center stellt Voxtron seine aktuelle Multimedia-Lösung für Kunden-Kommunikation und -interaktion vor. Das Voxtron Communication Center ist modular aufgebaut und bietet sehr flexible Möglichkeiten zur Ausgestaltung der mit ihm realisierten Dienste. Nach über zweijähriger Entwicklungsarbeit präsentiert Voxtron auf der Call Center World erstmals das neue Softwareprodukt. Das Voxtron Communication Center ist die mandantenfähige, skalier- und verteilbare Multimedia-Lösung für die Kunden-Kommunikation und -Interaktion der Call Center Spezialisten aus Ahlen.

In einem Interface vereint der Voxtron Client alle Funktionen, die es

Pressemeldung

dem Unternehmen ermöglichen, seine Kunden über alle Kanäle schnell und kompetent zu bedienen. Die Mitarbeiter erhalten dabei ein Werkzeug, das bei einfacher Bedienung Komfort-Funktionen bietet, die Produktivität erhöht und viele Kommunikationsprozesse optimiert: CTI-Funktionalität und Presence-Anzeige, Voicemails werden per E-Mail zugestellt, und Faxe lassen sich von jedem Arbeitsplatz versenden und empfangen. Die statistische Erfassung aller Aktivitäten und offene Schnittstellen zur leichten Integration in bestehende Geschäftsanwendungen wie CRM- und ERP-Anwendungen gehören ebenfalls zur Grundausstattung. Mit diesem Voxtron-Client kann der Mitarbeiter dann jederzeit zu einem Mitglied des Contact Centers werden, in dem er sich für bestimmte Interaktionen wie Anruf- oder E-Mail-Verteilung anmeldet.

Die Software Voxtron Communication Center ist modular aufgebaut. Verfügbar sind Module für die intelligente Verteilung ein- und ausgehender Anrufe (Inbound, Outbound), für Sprachportale (IVR), Computer-Telefonie (CTI), Webchat, E-Mail- und Business Object Routing sowie für Gesprächsmitschnitt, Reporting und Echtzeitanzeigen mittels eines auf der Silverlight-Technologie basierenden Dashboards.

Technisch erfüllt das Voxtron Communication Center höchste Ansprüche an moderne IT. Verfügbarkeit, Skalierbarkeit, Verteilbarkeit, Flexibilität, Mandantenfähigkeit, Virtualisierbarkeit sind

Pressemeldung

nur einige Schlagwörter. Die komplette Lösung basiert auf einer Rich Internet Architecture und lässt sich per SIP oder ISDN an mehrere kompatible Kommunikationsplattformen anbinden. Das Setup erfolgt durch das internetbasierte Deployment Center mit einer aktiven Benutzerführung und vermeidet so Installations-Fehler; alternativ ist eine lokale Version verfügbar. Management und Verwaltung erfolgen zentral per Browser. Der Server arbeitet unter Windows Server 2008 R2 (32 und 64 Bit), die Client-Anwendung wurde für Windows Vista und Windows 7 von Microsoft freigegeben.

Voxtron Communication Center bietet einmalige und innovative Lizenzschemata, die unterschiedlichsten Anforderungen gerecht werden. Mit der sehr schnellen und einfachen Aufteilung der Lizenzen im Unternehmen und inkrementellen, Peak- und Pay-per-use Lizenzen gibt es alle Möglichkeiten, die Multi-Media Contact Center Lösung optimal zu nutzen.

Voxtron Communication Center wird in zwei Editionen angeboten: Die Enterprise Edition ist für große Unternehmen gedacht, ist mandantenfähig und in Bezug auf Kanäle, Benutzer und Instanzen nicht limitiert. Die Basis-Module sind in beliebiger Anzahl an verteilten Standorten, mehrerer TK-Anlagen auch verschiedener Hersteller installierbar – Voxtron spricht hier von „Multi-Site, Multi-PBX, Multi-Vendor“. Die Express-Edition ist für mittelgroße Unternehmen

Pressemeldung

gedacht, die eine lokale IT- und TK-Infrastruktur einsetzen. Das System ist auf 240 IVR- und ACD-Kanäle sowie 250 User begrenzt.

Voxtron stellt das neue Voxtron Communication Center erstmals auf der Call Center World einer breiten Öffentlichkeit vor. Zu sehen ist das VCC vom 22. Bis 24. Februar 2011 im Berliner Estrel Convention Center in Halle 4 auf Stand A12.

(486 Wörter / 3832 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Kundenkontakt

Voxtron GmbH
Zeche Westfalen 1
D-59229 Ahlen
Tel. +49 2382 9897 40
Fax. +49 2382 9897 474
E-Mail: info@voxtron.de
Internet www.voxtron.de

Über Voxtron

Die international tätige Voxtron-Gruppe stellt seit Anfang der 1990-er Jahre Software für die Kommunikation im Unternehmen her. Das Portfolio umfasst Produkte für Voice-Portale, Call und Contact Center, Unified Messaging, Faxdienste, automatische Telefonzentrale, CTI, Telefonbanking und zahlreiche Sonderapplikationen.

Pressemeldung

Neben reinen Telefonie-Funktionen integriert Voxtron unter anderem Spracherkennung und -synthese, CRM- und ERP-Systeme, Kampagnensoftware, Microsoft Exchange-, Outlook- und Navision-Systeme, Hostlösungen und Webanbindungen in seine Produkte und Lösungen. Voxtron-Lösungen arbeiten mit ISDN-, VoIP- und analoger Telefonie und zeichnen sich durch ihre flexible und konvergente Architektur aus.

Weltweit betreut Voxtron mit ca. 50 Mitarbeitern über 11.000 Kunden, davon 3.000 in Deutschland. Zu ihnen gehören mittelständische und Großunternehmen, Banken und Versicherungen, Behörden, Städte und Gemeinden, Handel und Industrie, Netzbetreiber und Hersteller von TK-Anlagen. Sie nutzen über 125.000 Lizenzen für Voxtron-Produkte.