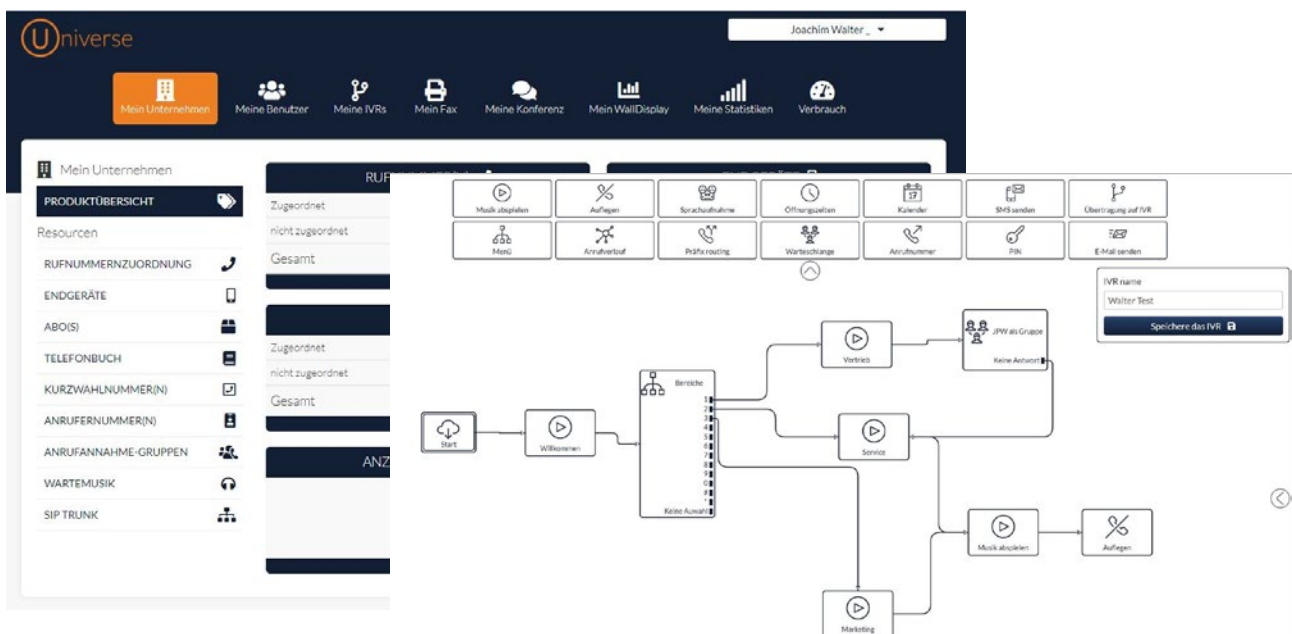


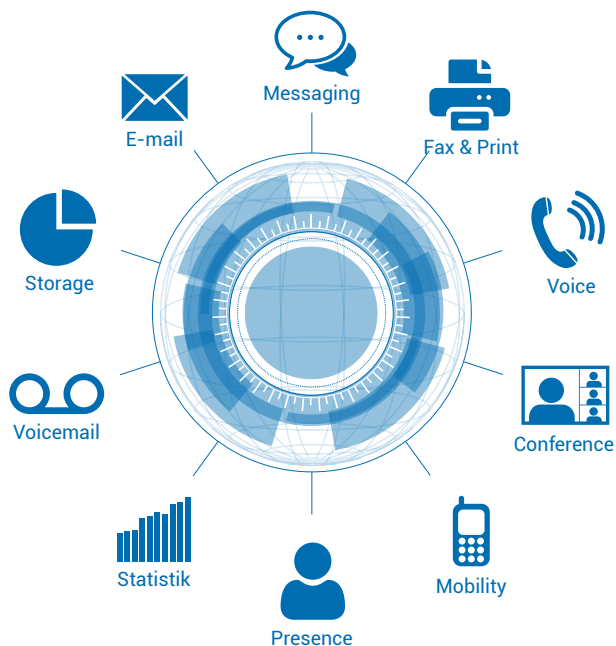


**Unified  
Communications**

# ITK VOICE SOLUTION EASY EA DIALOG MANAGER

Internationale Rufnummernverwaltung, Call Routing und Anrufermanagement, Monitoring und Auswertung in einem Tool. Mit DIALOG MANAGER haben Sie stets den Überblick über Ihre Servicehotlines. Nutzen Sie DIALOG MANAGER zur dezentralen Verteilung von Anrufen in Ihr Contact Center oder als voll integriertes ACD System.





## Vielfältige Features, beliebig kombinierbar

Kombinieren Sie die Verteilung der Anrufe mit vielfältigen Routingfeatures. Neben Ansagen, Zeit-, Prozentrouting und Warteschleifen-Features stehen Ihnen IVR Menüs, Mailbox- und Call-Recordingoptionen zur Verfügung. Auch komplexe Routings sind mit wenigen Klicks eingerichtet.

## Onlinemonitor und Statistiken

Über den individuell konfigurierbaren Onlinemonitor haben Sie stets einen aktuellen Überblick über Ihre Servicehotlines, Warteschleifen und Agentengruppen. Statistiken können bequem online abgerufen und gespeichert werden. Ein abgestuftes Rechtemanagement ermöglicht beliebig viele Logins mit individuell zugewiesenen Konfigurations-, Statistik- und Monitoringoptionen.

## Kombination mit lokalen Systemen oder eigene ACD

Routen Sie eingehende Anrufe auf externe Kopfnummern und verteilen Sie diese über lokale ACD Systeme oder nutzen Sie den integrierten CTI Agentenclient, um Anrufe direkt auf verschiedene Endgeräte zu verteilen.

## Klare Vorteile

- Sie können alle Anrufe dezentral verteilen, aber zentral steuern und administrieren
- Das Portal DIALOG MANAGER ist web-basiert, über jeden Browser erreichbar und bedarf keiner Installation
- Eigene Entwicklungen, d.h. Anpassungen und individuelle Erweiterungen können schnell und flexibel umgesetzt werden
- Flexible Abrechnungsoptionen
- Intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche
- Umfangreicher Onlinemonitor mit aktuellen Statusanzeigen sowie Tages- und Wochenauswertungen
- Abstimmbares Rechtemanagement, z.B. für Administratoren, Teamleiter, Agenten
- Integrierte IVR Menüfunktion, vielfältige Routingfeatures
- Call-Recording, Mailboxfunktion
- Online-Statistiken mit verschiedenen Filter- und Gruppierungsmöglichkeiten, Exportfunktion für Excel- und/oder CSV
- Intelligentes Callbackmanagement mit PeakControl (optional)

Der Agentenclient verfügt über einen Warteschleifenmonitor (Walldisplay), erfasst beliebige Pausen- und Anrufgründe, zeigt Anruferdaten sowie Anruferhistorie.

## Sie möchten DIALOG MANAGER live erleben?

Schicken Sie uns eine E-Mail an [vertrieb@itk-com.de](mailto:vertrieb@itk-com.de) oder rufen Sie uns an unter 030/899 11 99 - 400. Wir richten Ihnen dann gerne einen Demozugang ein.