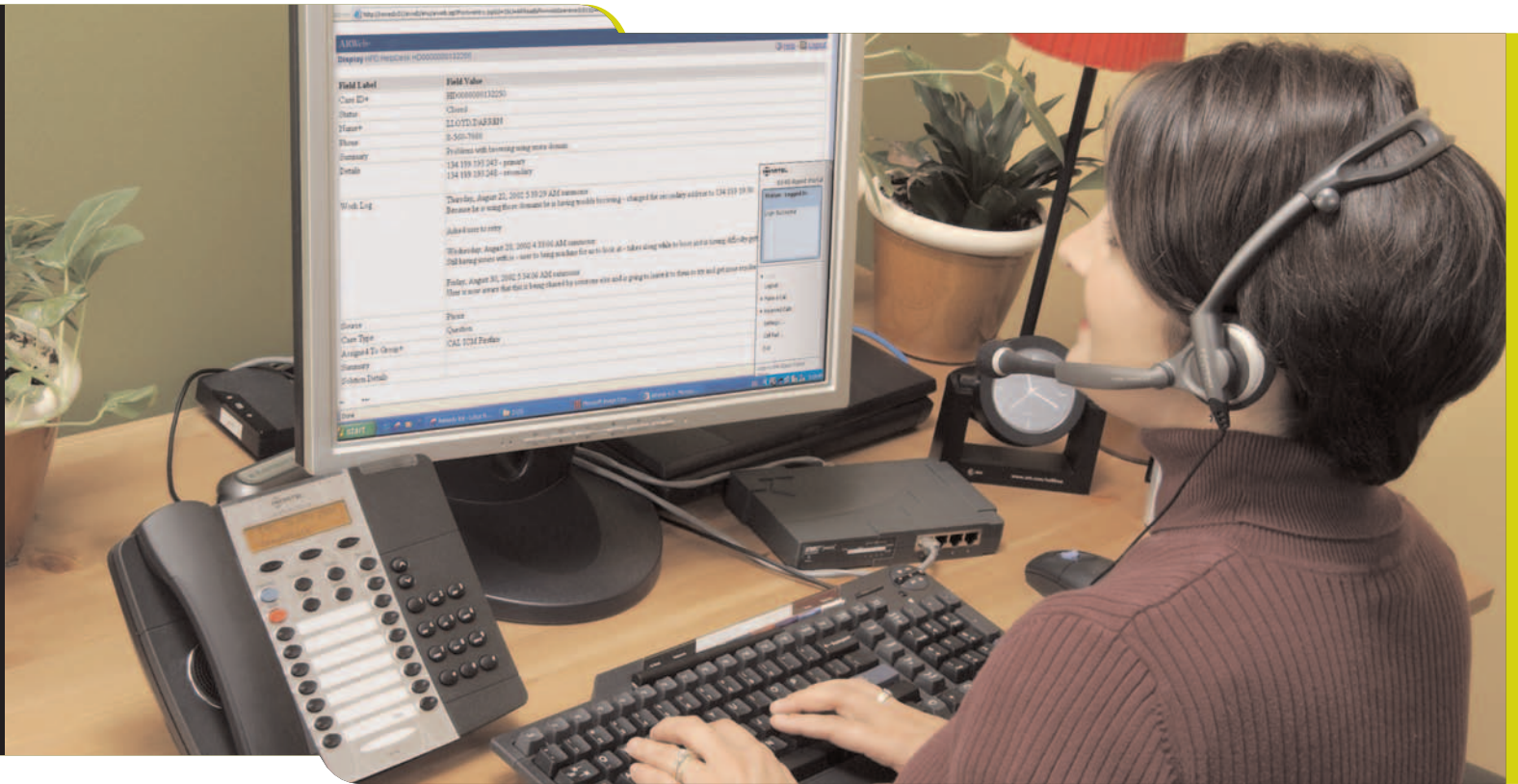


Externe Agenten



Externe Agenten als Bestandteil der Mitel Networks Teleworker Solution (6010)

Stellen Sie sich vor, Sie könnten alle Sprach- und Datenfunktionen, die die Agenten in Ihrem Contact Center nutzen, genauso effektiv Agenten zur Verfügung stellen, die zuhause oder von extern arbeiten. Sie könnten Ihr Contact Center über die Grenzen seiner momentanen Möglichkeiten hinaus ausweiten, ohne die Gemeinkosten zu erhöhen – oder die physische Zentrale vollständig zu entfernen. Sie könnten Agenten die Möglichkeit geben, zuhause zu arbeiten, ohne täglich die Mühen und Kosten des Arbeitsweges auf sich nehmen zu müssen. Sie könnten neue Agenten außerhalb Ihrer geographischen Betriebsregion anwerben, ohne dass diese umziehen müssten. Und Sie könnten weiterhin die Dienste qualifizierter Agenten in Anspruch nehmen, die aufgrund eines Standortwechsels nicht mehr innerhalb Ihres Betriebsbereichs wohnen. Stellen Sie sich all das vor, und Sie erhalten ein ganz neues Bild der Vorteile, die Ihr Unternehmen/Ihre Agenten mit Mitel Networks™ Teleworker Solution (6010) nutzen könnten.



it's about **YOU**

Ihre Contact Center-Agenten können überall arbeiten

Mitel Networks Teleworker Solution (6010) ist eine IP-basierte Lösung, die externen Agenten den vollständigen Zugriff auf die Sprach- und Datenfunktionen ermöglicht, von denen ihre Kollegen innerhalb des Contact Centers profitieren. Für die vollständige Integration als Mitglied des Contact Center-Teams benötigt ein externer Agent lediglich ein Mitel Networks 5220 IP-Telefon, einen PC, einen privaten Router und eine schnelle Internetverbindung.

Einfaches Setup, kostengünstiger Betrieb

Die Mitel Networks Teleworker Solution ist eine einfache, sofort einsatzbereite Lösung. Agenten müssen erst das 5220 IP-Telefon an ihren privaten Router anschließen, der sich an ihrem Ende der schnellen Internetverbindung befindet. Dann können sie den PC mit dem Telefon verbinden, den PC-basierten VPN-Client starten und das System übernimmt den Rest – den Aufbau einer sicheren Verbindung über das Internet mit dem Contact Center. Außer dem Einschalten des IP-Telefons und des PCs ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Die Verbindung erfolgt nahezu sofort, und einmal eingerichtet können Agenten dieselben Funktionen im System übernehmen, als hätten sie eine Position im ACD-Schema des Contact Centers inne. Mit Vorrangstufen für Sprache und vollständiger Übereinstimmung der Telefonfunktionen mit dem Standard-5220 IP-Telefon können externe Agenten in einer Telearbeiter-Umgebung arbeiten, ohne einen Verlust an Sprachqualität oder Telefoniefunktionalität befürchten zu müssen. Und da die Verbindung über das Internet hergestellt wird, fallen außer den Kosten für den schnellen Internetservice keine Gebühren für Telefonleitungen an, unabhängig von der Entfernung zwischen Agent und Center.

Skalierbar – Kostengünstiges Wachstum durch Erweiterung mit externen Agenten

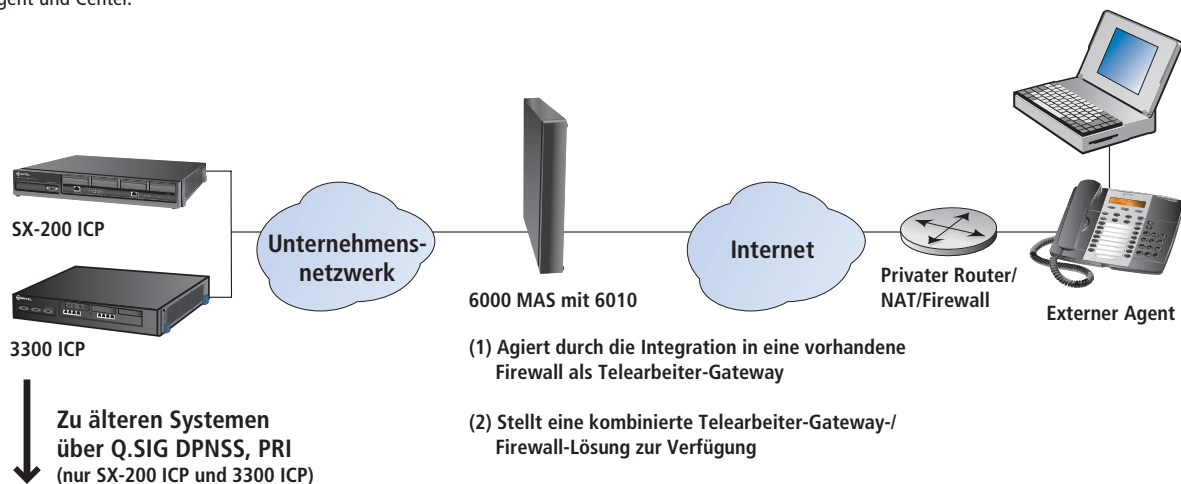
Beim Betrieb auf jeder IP-basierten Mitel Networks-Kommunikationsplattform können externe Agenten nach Bedarf hinzugefügt werden, wenn neue Agenten benötigt werden. Jeder Telearbeiter-Server unterstützt bis zu 128 externe Agenten gleichzeitig. Außer der Unterstützung einzelner Agenten, die zuhause arbeiten, kann die Lösung auch externe Agentengruppen unterstützen, die in kleineren Zweigstellen oder Centern untergebracht sind. Für Firmen, die eine Reihe von Centern unterhalten oder die Services für Kunden in verschiedenen Zeitzonen oder Regionen anbieten, handelt es sich um eine ideale Alternativlösung, durch die Ferngesprächs- und Leitungsgebühren entfallen.

Vollständige Sicherheit von Sprache und Daten

Sprachkommunikation über Mitel Networks Teleworker Solution wird mittels SRTP (Secure Real Time Protocol) verschlüsselt. Für den Zugriff auf das Contact Center-Netzwerk kann die Lösung in ein vorhandenes IPSec-VPN integriert werden. In Umgebungen ohne Firewall bietet die Lösung entweder IPSec- oder PPTP-Client/Server-VPNs unter Verwendung der in Microsoft Windows integrierten VPN-Clients – es ist keine zusätzliche VPN-Client-Software erforderlich.

Informieren Sie sich jetzt:

Wenden Sie sich an Ihren Mitel Networks Solution Provider, oder besuchen Sie unsere Website unter www.mitel.com, um mit einem Solution Provider verbunden zu werden und genauere Informationen zu erhalten oder die Lösung zu kaufen.



Mitel Networks GmbH
 Prinzenpark
 Prinzenallee 15
 40549 Düsseldorf, Deutschland
 Tel: 02 11 520648-0
 Fax: 02 11 520648-99

Mitel Ltd.
 Mitel Business Park
 Portskewett, Caldicot
 NP26 5YR Großbritannien
 Vertrieb: 0870 909 3030
 Allgemein: 0870 909 2020
 Int: + 44 (0) 1291 430 000

SIE ERHALTEN DIESES DOKUMENT AUSSCHLIESSLICH ZU INFORMATIONSZWECKEN. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nach Auffassung von Mitel zum Zeitpunkt der Veröffentlichung genau und können ohne Vorankündigung geändert werden. Mitel haftet nicht für Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument und hat Ihnen gegenüber keine Verpflichtungen, die sich aus der Bereitstellung des Dokuments oder den darin enthaltenen Informationen ableiten.

M MITEL (Design) ist eine eingetragene Marke von Mitel Networks Corporation. Alle anderen Produkte und Dienste sind eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer.

© Copyright 2004, Mitel Networks Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

GD 7304 PN 51006520RA-GR

www.mitel.com

