



Verbessertes Routing und weitreichende Integration –

Sikom ergänzt Contact Center-Lösung AgentOne um zahlreiche Funktionen

Heidelberg, den 13. August 2015 – Sikom Software, Hersteller von Systemlösungen für Contact Center und Unternehmensabteilungen mit hohem Kommunikationsaufkommen, ergänzt seine etablierte ACD-Software AgentOne um zahlreiche Funktionen. AgentOne ContactCenter verfügt über frei programmierbare Schnittstellen, sodass sich mit AgentOne besonders wirtschaftliche Lösungen für die individuellen Anforderungen in Contact Centern und Serviceabteilungen realisieren lassen.

In Zusammenarbeit mit sechs Kunden hat Sikom in der Endphase die neuen Funktionen erfolgreich getestet. Dazu gehören unter anderem die Kopplung mit MS Exchange Mail Routing, die Integration des MS Outlook Adressbuches sowie Verbesserungen bei ankommenden Mails mit Popup.



Konkret leisten die Erweiterungen von AgentOne:

MS Exchange Konnektor: Das komplette Routing mit Reporting, Skills, Realtime ist im AgentOne abgebildet. Die Mailbearbeitung erfolgt direkt im MS Outlook. Mittels eines speziellen Konnektors zum MS Exchange-Server und einem MS Outlook Plugin werden die Informationen ausgetauscht und auch die statistischen Werte erfasst.

MS Outlook Adressbuch: Der neue Client kann mittels eines Zusatzmoduls direkt auf die Adressbücher des MS Outlook zugreifen. Diese Informationen werden automatisch in den Modulen Telefon, Mailbearbeitung, Agentenlisten, Servicelisten, Anruf-Historie, Mail-Historie, Telefonbuch und Favoriten benutzt.

Popup: Eintreffende Post, wie z. B. E-mail, Voicebox, Rückrufwünsche, Webcallback, Dokumente etc. werden zusätzlich mit einem konfigurierbaren Popup-Fenster aus der Taskleiste im MS Windows angezeigt.



„Neben den neuen Funktionen bieten wir auch eine neue Lizenz an. Die Lizenz "SmartCTI Client" ist für CTI-Funktionen, wie sie beispielsweise in Office-Umgebungen benötigt werden, vorgesehen, berichtet Jürgen H. Hoffmeister, geschäftsführender Gesellschafter der Sikom Software GmbH. „Die Auszeichnung „Top100“ als einer der innovativsten Mittelständler belegt auch, wie erfolgreich unsere Entwicklungsabteilung arbeitet. Ich bin guter Dinge, dass wir auch in Zukunft noch viele Produktinnovationen vorstellen werden, die unseren Kunden helfen die Effizienz ihrer Kommunikation zu steigern.“

ENDE

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact Center Lösungen, sowie automatisierten Sprachanwendungen und zählt zu den innovativsten Unternehmen im Bereich Telekommunikation. Durch kontinuierliche Innovation sowie durch die Flexibilität und Skalierbarkeit der Kommunikationslösungen trägt Sikom dazu bei, Prozesse zu optimieren, Ressourcen optimal zu nutzen und damit die Effizienz zu steigern. Unsere leistungsfähigen Systemlösungen sind bei zahlreichen Unternehmen in Deutschland und Europa im Einsatz, unter anderem bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall, Lufthansa Systems, Signal Iduna, der Inter Versicherung und Microsoft, mehreren Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen. Mit starken Partnerschaften, u. a. in großen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern kann Sikom große Erfolge vorweisen.

Sikom Software GmbH
Bergstraße 96
69121 Heidelberg
Tel: 0 62 21 / 137 88-0
Fax: 0 62 21 / 137 88-130
ph@spartapr.com
www.sikom.de