

EREIGNISGESTEUERTES
BETRIEBSMANAGEMENT-SYSTEM



■ iMX-Telefonie

WWW.CODIX.EU

KANADA USA MEXIKO UK MAROKKO SPANIEN FRANKREICH DEUTSCHLAND BELGIEN TUNESIEN
RUMÄNIEN BULGARIEN VAE VIETNAM



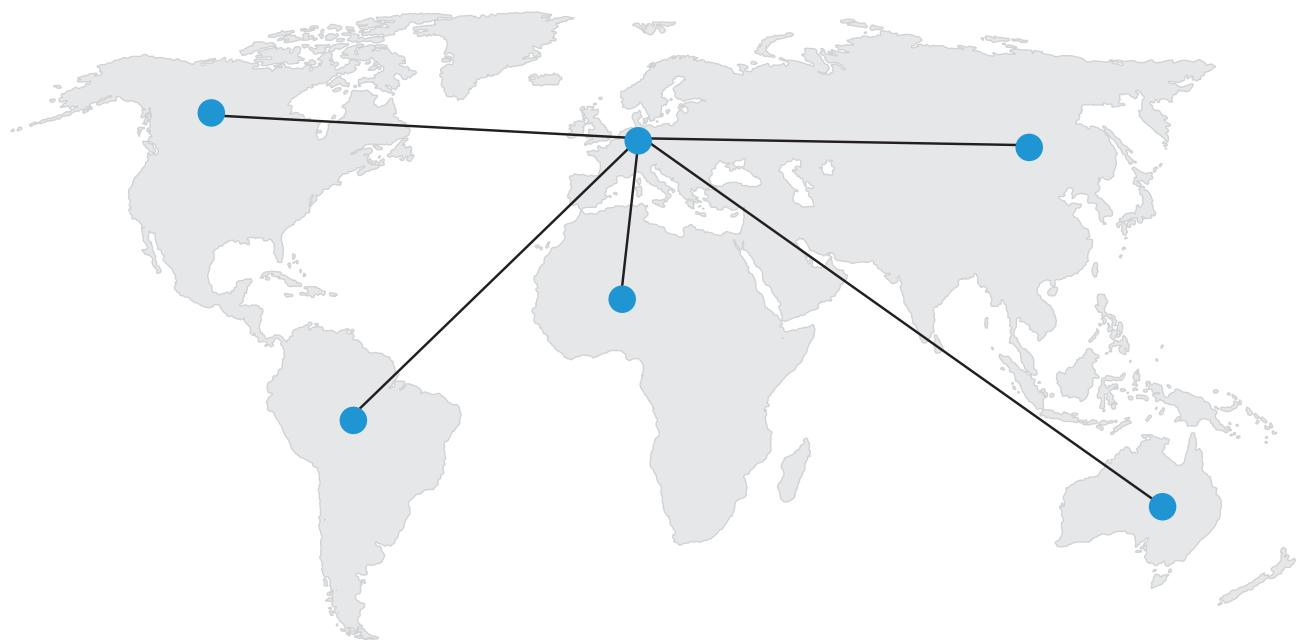
iMX-Tel ist ein in der iMX-Lösung integriertes Telefonie-Modul - eine moderne, vollausgestattete Wähvorrichtung mit folgenden Funktionen:

- Call-Center-Integration mit der iMX-Call-Automatisierung
Einrichtung eines eigenen IVR (Interactive Voice Response)
- Bereits hinterlegte interaktive Nachrichten beim Telefonieren
- Der am besten geeignete iMX-Benutzer wird für den Anruf automatisch ausgewählt
- Terminieren von Telefonkonferenzen
- Kreditkartenzahlungen mit dem Telefon
- Anrufbeantworter- und Stilleerkennung
- Aktivitätsüberwachung
- Statistiken
- Headset- und Telefonbenutzermodus
- Aufzeichnen und Streamen von Anrufen
- Einrichtung von Anrufkampagnen
- Feinabstimmung der Kriterien zur Filterung von iMX-Akten
- Anrufweiterleitungen und Beratungsgespräche
- Mailboxbereitstellung und -integration
- Und viele weitere Funktionen

iMX Tel ist flexibel und unterstützt unterschiedliche Umgebungen, wie z.B.:

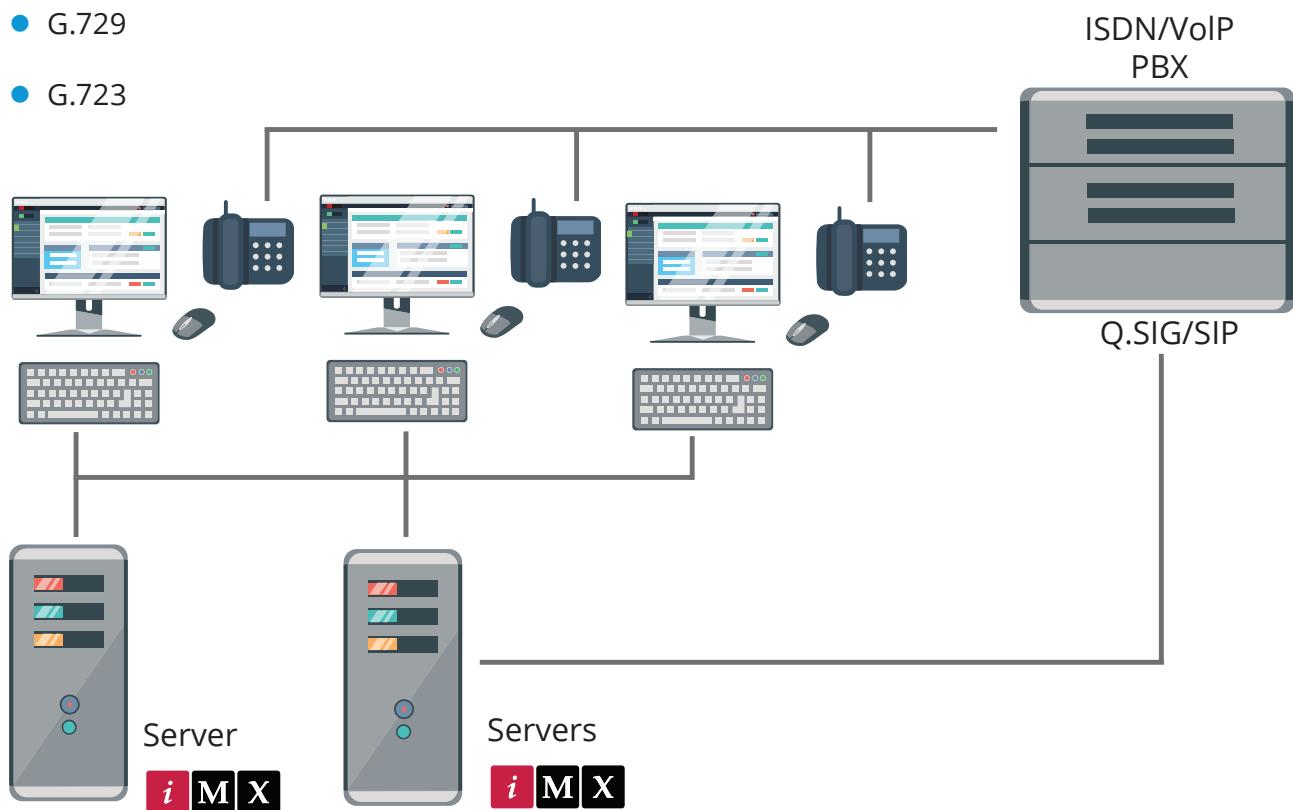
- Gehostete Architektur
- Verteilte Architektur
- Gemischte (gehostete + verteilte) Architektur

Es kann weltweit eingesetzt werden und Call Center in verschiedenen Ländern miteinander verbinden.



iMX Tel kann einfach integriert werden und unterstützt:

- ISDN (Q.SIG)
- VoIP (SIP)
- G.722
- G.71
- G.726
- G.729
- G.723



iMX Tel basiert auf Dialogic, der Weltmarktführer in der Computertelefonie-Industrie.

- Springware
- GlobalCall
- Host-Media-Bearbeitung

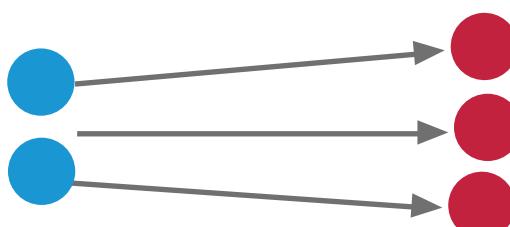
Dialogic®

iMX Tel ist leistungsstark und bietet umfangreiche Funktionalitäten:

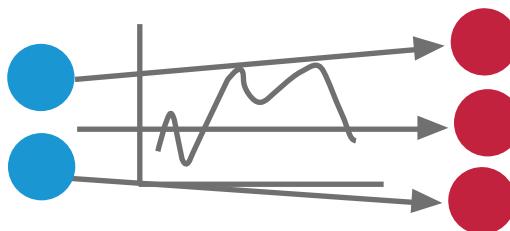
- Automatische Anrufe - ein Anruf pro Agent



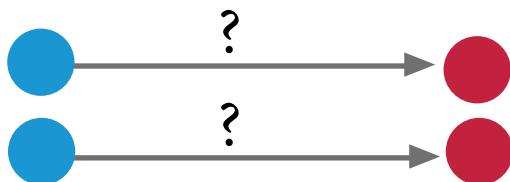
- Overdial-Lösung — bei mehr Anrufern als freien Agenten



- Predictive-Dialer-Lösung— rechnet aus, wann die Telefonverbindung aufgebaut werden soll



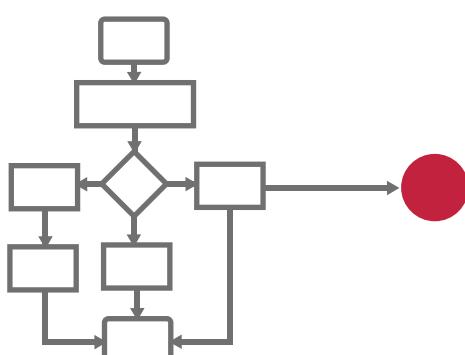
- Preview-Calls — die Akte kann erst eingesehen werden und dann kann ggf. ein Anruf getätigt werden



- Push-Vocal — wählt und spielt vorab aufgezeichnete Nachrichten ab



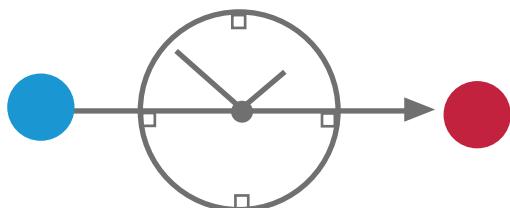
- Push-Vocal mit IVR — wählt und führt ein IVR-Schema aus



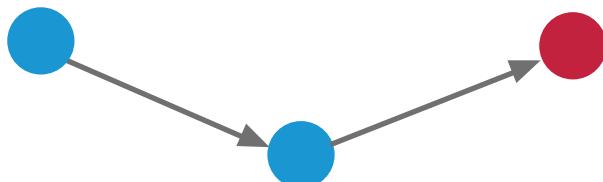
- Direktanrufe — manueller Verbindungsaufbau



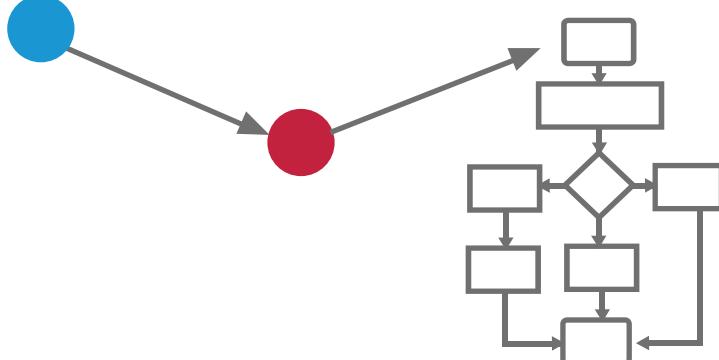
- Telefonie-Termine — Planung von Telefonkonferenzen



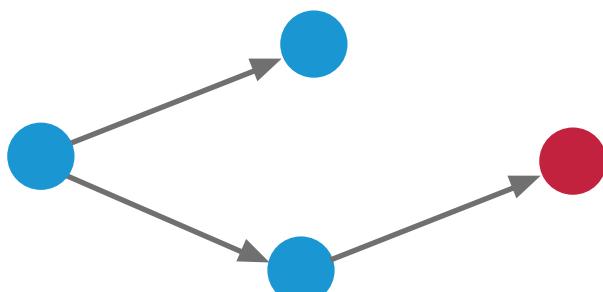
- Anrufweiterleitung — leitet den Anruf an einen anderen Agenten weiter



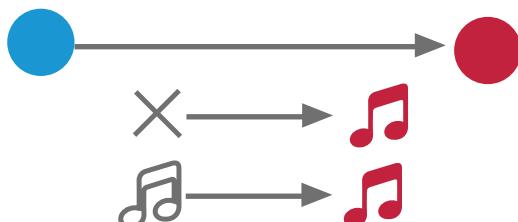
- Anrufweiterleitung an IVR — leitet den Anruf an ein IVR-Schema weiter



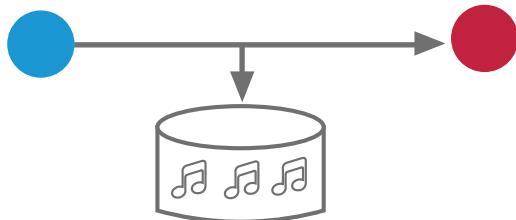
- Anrufe mit Rückfrage – Nimmt den Anruf zur Kenntnis und leitet ihn optional weiter



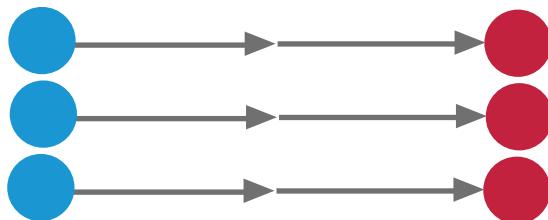
- Aktive Anrufbeantwortererkennung — Erkennt, ob sich am anderen Ende der Leitung eine Person oder ein Anrufbeantworter befindet



- Anrufaufzeichnung — Anrufe können aufgezeichnet, gespeichert, abgespielt und gestreamt werden



- Offene Leitung — optimierter Agentenmodus für die Verwendung eines Headsets

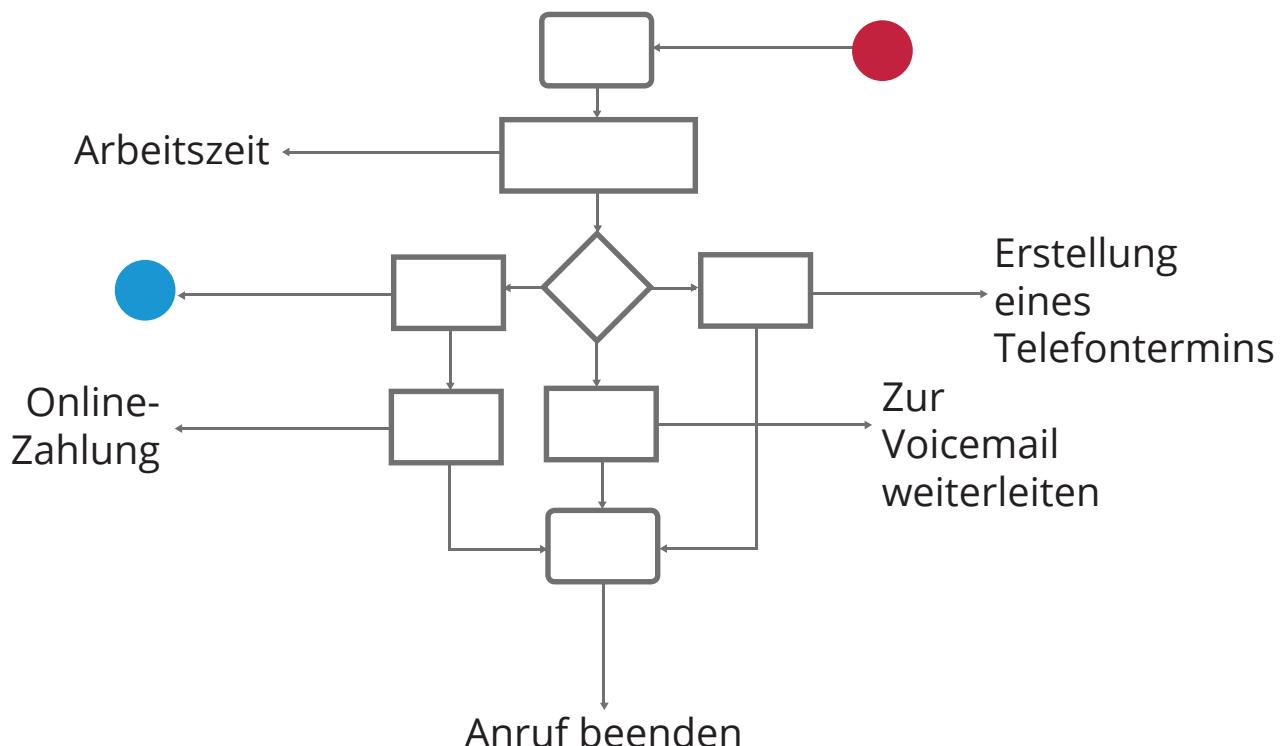


- Geschlossene Leitung — optimierter Agentenmodus für die Verwendung des Telefons



- IVR-Verwaltung mit umfangreichen Funktionen — Arbeitszeitprüfung, Online-Zahlung, automatische Telefontermine, Voicemail usw.

IVR (Interactive Voice Response) -Thema



iMX Tel organisiert Anrufe in Kampagnen. Eine Kampagne besteht aus:

- Regeln
- Kriterien
- Berechtigungen
- Parametern

Kampagne

Wie wird gewählt? Automatisch, Overdial-, eingehende und sonstige Anrufe	Was wird gewählt? Eine Akte, die von der Datenbank anhand flexibler Filter und Kriterien ausgewählt wird
Wer wird den Anruf empfangen? Der Benutzer, der bestimmte Kriterien erfüllt	Welche Parameter? Ein umfangreiches Set an Einstellungen und Anpassungen

Mit der Kampagnenerstellung kann der Benutzer viele verschiedene Kriterien, die die Akte betreffen, überprüfen: den aktuellen Status der Akte, das Erstellungsdatum, die Aktenbilanz, Variablen, das Vorhandensein oder Fehlen von Informationen.

The screenshot shows the iMX_TEL software interface with the following details:

- Toolbar:** Includes standard icons for file operations (New, Open, Save, Print, etc.) and system functions.
- Menu Bar:** ADMIN. IMX TEL, followed by tabs: KAMPAGNE, BENUTZER, SITZUNG STARTEN, VERLAUF ZEICHEN, ÜBERTRACUNGEN, SPRACHSERVER, PARAMETER, and KAMPAGENPROFIL.
- Sub-Menu Tabs:** KAMPAGNEN, HAUPTKRITERIEN, ZUSATZKRITERIEN, SPRACHEN (4), LEITUNGEN (15), VERWALTER (4), and CAMPAIN PARAMETERS.
- HAUPTKRITERIEN Section:**
 - Name der Kampagne: BT_TEST
 - Variables Kriterium Nr. 1 to 6: A grid of checkboxes and dropdowns for selecting criteria.
 - Aktiv? Telefontyp Priorität: A table with rows for HOME (Priority 1) and FAM (Priority 2).
 - Status auswählen: tel DB %ble SPP
- Verarbeitungspriorität:** A dropdown menu.
- Frist vor/nach Ablauf:** A checkbox.
- Generierungsprior.:** A dropdown menu.
- AKTENTEILUNG:**
 - Radio buttons: Nur eigene Akten, Alle Akten in der Datenbank.
 - Nach Aktenerstellung sortieren (Steigend/Fallend)
 - Nach Statusdatum sortieren
- Kunde:** A dropdown menu showing CL JAPAN.
- DATEN DER AKTENERSTELLUNGEN:**
 - Startdatum, Enddatum, Land, PLZ, Währung.
 - BETEILIGTENLISTE: Radio buttons: Schuldner..., Person ausfindig gemacht, Zusagenempränger.
- SOLLSALDO:**
 - Mindestsaldo Schuldner, Währung, Höchstsaldo Schuldner, Währung.
 - Min. Hauptbetrag, Währung, Max. Hauptbetrag, Währung.
- WÄHLMODUS:**
 - Radio buttons: Automatisch, Vorschau, Overdial, Predictive, Drücken Sprechen.
 - Max. Satz entgangener Anrufe, Eingehender Anruf, Tel. Nr., Nr. Anrufbeantw., Textfarbe, Direktverarbeitung.
 - Satz, Dauer, Autom. Nachr. abspiel, Extern.
 - Benutzerselbstausschluss nicht erlaubt, Zeitplan.

iMX Tel erfasst viele Statistiken – in Echtzeit oder im Nachhinein – zu eingehenden und ausgehenden Kampagnenaktivitäten und -ergebnissen, wie z.B.: Anzahl der Anrufe, Abwicklungsrate, Rückrufe, Situationen, in denen die Leitung besetzt ist, durchschnittliche Anrufdauer usw.

The screenshot shows the IMX_TEL software interface. At the top, there is a toolbar with various icons. Below the toolbar, a menu bar includes 'KAMPAGNE', 'BENUTZER', 'SITZUNG STARTEN', 'VERLAUF ZEIGEN' (selected), 'ÜBERTRAGUNGEN', 'SPRACHSERVER', 'PARAMETER', and 'KAMPAGENPROFIL'. A sub-menu 'KAMPAGNEN ZEIGEN' is open, showing tabs for 'AUSGEHENDE KAMPAGEN' (selected), 'EINGEHENDE KAMPAGNE', and 'KAMPAGENKALENDER'. The main area displays a table titled 'AUSGEHENDE KAMPAGEN' with the following data:

Kampagne	Datum/Zeit Beginn	Datum/Zeit Ende	Zu verarb.	%	Wiederwahl ausführen	%	Bereits verarbeitet	%	Wird verart.
BT_TEST	24/02/2021 10:15		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
BT_TEST2	28/07/2020 10:45		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
DIRECT	10/04/2020 09:56		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
NUGA	28/07/2020 11:02	10/09/2021 12:18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
NUGA2	10/09/2021 12:21		1351	100.00	0	0.00	0	0.00	
PUSH	21/06/2019 11:12	21/06/2019 11:52	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
PUSH0			0	0.00	0	0.00	0	0.00	
PUSH2	24/03/2020 11:42		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
RALI	10/09/2021 12:17		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
TRANSFER	28/07/2020 17:07		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
	18/03/2020 14:20		0	0.00	0	0.00	0	0.00	

Below the table, there are filter options: 'Typ Kampagne' (radio buttons for Automatisch, Manuell, Nicht definiert), 'Business Unit' (dropdown), 'Telefongruppe' (dropdown), 'Name SB' (text input), and a green button labeled 'Kampagnenfilter'.

iMX Tel bietet vollständige Transparenz und tägliche Statistiken zur Aktivität des Agenten: abgewickelte Anrufe, im Pausenmodus verbrachte Zeit, durchschnittliche Anrufdauer usw.

TÄGLICHE STATISTIK FÜR VERWALTER

ABSIT78-DEU

Akte	Tel.Nr.	Start Anruf	Anrufdauer	Aktenverarb. Dauer	Modus

Gesamtzeit des verfügbaren Sachbearbeiters in att_tel : 00:00:00

Gesamtzeit in Pausen : 00:00:00

Anruftyp	Anzahl der entgegengen. Anrufe	Durchschnitts-dauer Anruf	Durchschnitts-dauer Aktenverarb.	Anzahl der erhaltenen Zusagen	Betrag der erhaltenen Zusagen	% Zusagen
Alle	0	:	:	0	.00	.00

Info-Bezeichnung	Anzahl der entgegengen. Anrufe	Durchschnitts-dauer Anruf	Durchschnitts-dauer Aktenverarb.	Anzahl der erhaltenen Zusagen	Betrag der erhaltenen Zusagen	% Zusagen
Alle	0	:	:	0	.00	.00

Die iMX-Tel-Statistik kann vom AD-Modul flexibel in verschiedenen Berichten verwendet werden:

Dashboard: Telefonische Terminvereinbarungen Details									
Details		Telefonische Terminvereinbarungen Details							
Kundenname	Erstellungsdatum der Akte	Aktenreferenz	Aktentyp	Produkt	Art der kontaktierten beteiligten Partei	Manager	Anruftdatum	Datum Telefontermin	Art Kontakt Detektion
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDARE	PARTICULIER	DB	nel	08/07/2016	08/07/2016	DB
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDARE	PARTICULIER	DB	nel	13/07/2016	13/07/2016	DB
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDARE	PARTICULIER	DB	nel	13/07/2016	13/07/2016	DB
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDARE	PARTICULIER	DB	nel	13/07/2016	13/07/2016	DB
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDARE	PARTICULIER	BU	nel	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	DB	imx	07/07/2016	07/07/2016	DB
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	DB	imx	07/07/2016	07/07/2016	DB
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	CE	nel	08/07/2016	08/07/2016	BU
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	nel	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	nel	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	23/03/2016	1603230018	CAUTION SOLIDARE	PARTICULIER	CE	nel	28/10/2016	28/10/2016	BU
ALICE	23/03/2016	1603230021	CAUTION SOLIDARE	PARTICULIER	BU	nel	28/10/2016	28/10/2016	BU
ALICE	23/03/2016	1603230021	CAUTION SOLIDARE	PARTICULIER	DB	nel	28/10/2016	28/10/2016	BU
ALICE	26/03/2016	1603260017	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	13/07/2016	DB
ALICE	26/03/2016	1603260017	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	13/07/2016	DB
ALICE	26/03/2016	1603260017	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	13/07/2016	DB
ALICE	26/03/2016	1603260017	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	13/07/2016	DB
ALICE	26/03/2016	1603260017	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL	CA	nel	13/07/2016	13/07/2016	BU
ALICE	11/04/2016	1604110028	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	15/04/2016	1604110065	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	imx	14/07/2016	14/07/2016	BU
ALICE	05/05/2016	1605050063	CAUTION SOLIDARE	PROFESSIONNEL IMM	BU	nel	14/07/2016	14/07/2016	BU

Daten von Reihe 1 bis Reihe 75 entblendet.

Daten von Reihe 1 bis Reihe 71 entblendet.

Das iMX-Telefonie-Modul hat so viel zu bieten, dass ein kurzes Dokument wie dieses nur einen flüchtigen Einblick in die Leistungsfähigkeit des Tools geben kann. Unsere Anwendungs- und Business-Experten freuen sich auf die Gelegenheit, Ihnen iMX Tel und die iMX-Lösung ausführlicher vorzustellen.

Kontakt

200, rue du Vallon

Sophia Antipolis

06560 VALBONNE

FRANKREICH

Tel.: +33 4 89 87 77 77

Fax: +33 4 89 87 77 00

E-Mail: info@codix.eu

sales@codix.eu