

PROGRAMMFEATURES:

- Bei eingehenden Anrufen wird sofort der Begrüßungstext angezeigt.
- Aus frei definierbaren Textbausteinen wird eine Nachricht an Ihren Kunden generiert.
- Die Erstellung von Nachrichten und der Versand ist als E-Mail, SMS, Fax oder Ausgabe auf einen Drucker in jeder Kombination möglich.
- Alle Felder sind vordefinierbar, somit ist ein Nachrichtenversand nach einem angenommenen Anruf mit nur einem Mausklick möglich.
- Alle Textbausteine können in beliebigen Sprachen erstellt werden.
- Hotkeys zum Aufruf von beliebigen Funktionen (z.B. Dokumente, Programme, Webseiten oder eine Weiterleitung des Gesprächs an eine beliebige Rufnummer) können für jeden Kunden individuell eingerichtet werden.
- Mitteilungsfunktion über Rufannahme an einem anderen Arbeitsplatz (im Netzwerk)
- Die Anzahl der Anrufe, versandte Nachrichten und Ausdrücke und deren Bearbeitungsdauer kann auf Knopfdruck in jedem gewünschten Zeitraum ausgewertet werden.
- Eine CTI-Anbindung ist bei nahezu allen Telefonanlagen möglich (Details unter www.icetel.info)
- Netzwerkfähig
- Der passwortgeschützte Konfigurationsbereich verhindert eine Änderung der Daten durch Unbefugte.

Alle verwendeten Markennamen und Bezeichnungen sind eingetragene Warenzeichen und Marken der jeweiligen Eigentümer.

SYSTEMANFORDERUNGEN:

Client:

- PC mit Windows 2000/XP (32bit)
- 50 MB freier Festplattenspeicher / 50 MB freier RAM
- bei Nutzung im Netzwerk: Netzwerkkarte (mind. 100MBit/s)
- Grafikauflösung mind. VGA 1024x768

Server:

- PC mit Windows 2000/XP/2003
- min. 300 MB freier Festplattenspeicher / 200 MB RAM
- Netzwerkkarte (mind. 100MBit/s)
- MySQL-Server (kostenfreie "Community Edition" empfohlen)
- CTI-Anbindung:
 - Telefonanlagenspezifischer TSP (TAPI-Treiber)
 - ESTOS TAPIServer 2.2 (mit entsprechender Anzahl an Lizenzen)



iCe.EDV David Horst • Im Marxberg 32 • 54552 Mehren

Telefon: +49 6592 633130
+49 176 11133322
Fax: +49 3212 1155323

E-Mail: info@icetel.info
Web: www.icetel.info



**Die innovative Softwarelösung
für kundenspezifisches Anrufmanagement**

Was ist iCe.Tel II ?

iCe.Tel II ist eine speziell für Callcenter und Telefondienstleister entwickelte Software, die auch bei hohem Anrufvolumen ein verzögerungsfreies und bedienerfreundliches Entgegennehmen der Telefonate ermöglicht.

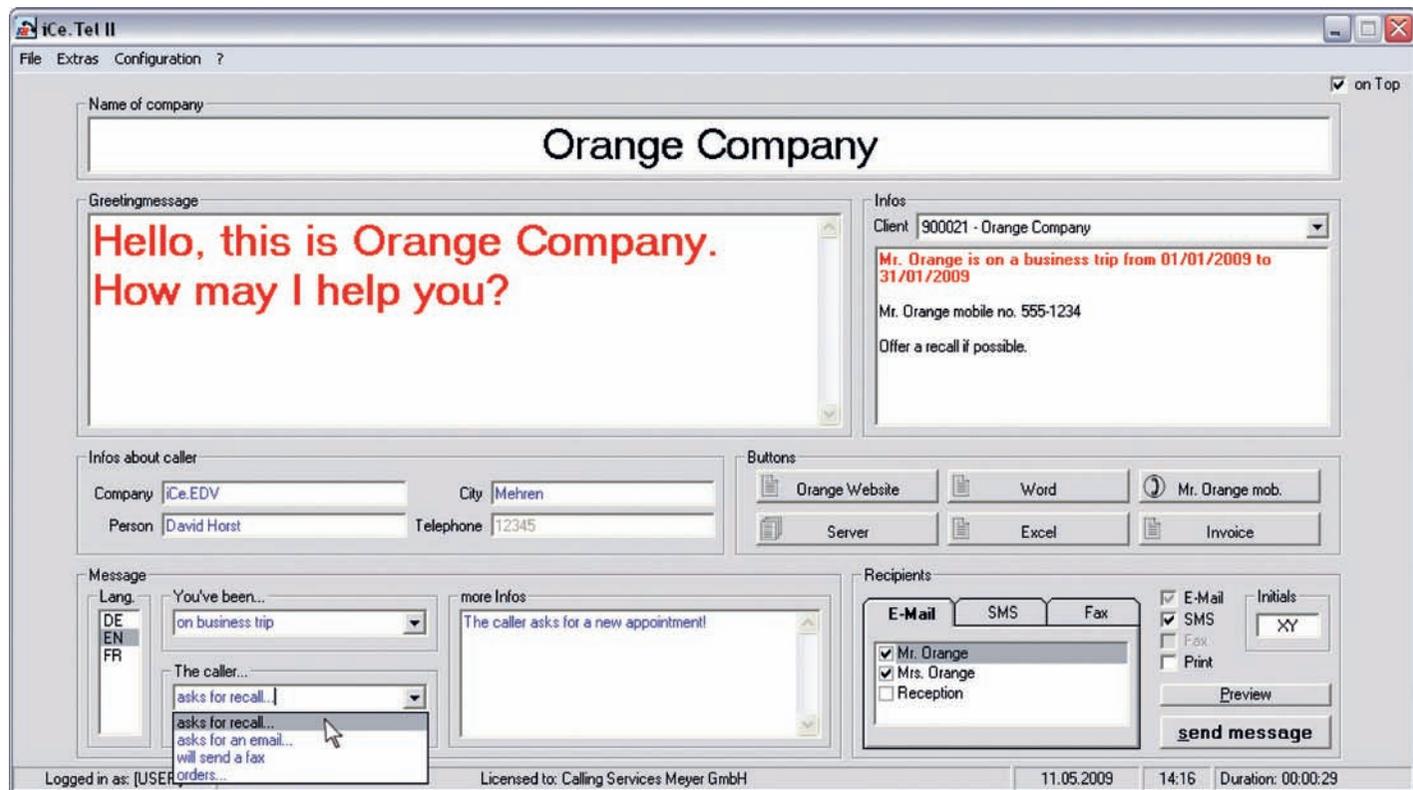
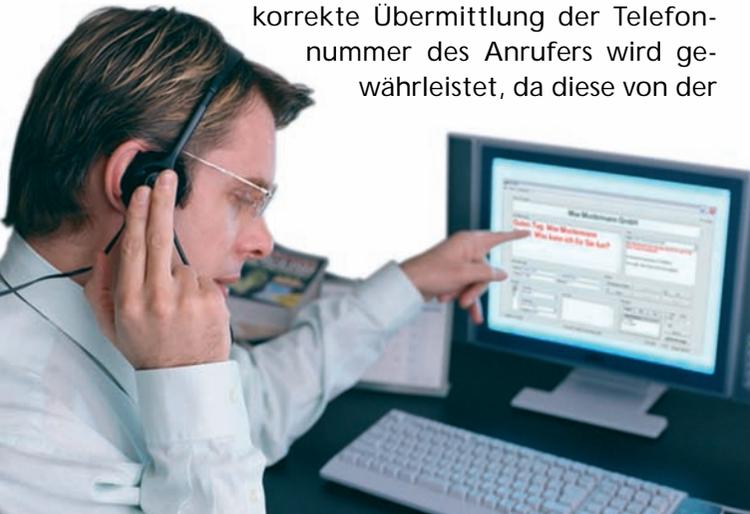
Somit können Anrufe in jeder Situation kundengerecht beantwortet werden und eine effektive und schnelle Bearbeitung entsprechend den spezifischen Kundenwünschen kann erfolgen.

Der Schwerpunkt der Anwendung liegt bei der Individualisierung des Anruf-Handlings anhand der angewählten Rufnummer, nicht nur bei der Identifizierung des Anrufers anhand seiner übermittelten Telefonnummer (wie bei einer herkömmlichen CTI-Lösung).

Wie funktioniert iCe.Tel II ?

Auf Knopfdruck kann **iCe.Tel II** Nachrichten an vordefinierte E-Mail-Adressen, SMS- und/oder Fax-Nummern sowie an einen Drucker versenden, um Ihre Kunden über angenommene Gespräche genau zu informieren.

Durch das effektivere und effizientere Handling von Anrufen lässt sich der Arbeitsablauf in Ihrem Unternehmen wesentlich vereinfachen. Eine korrekte Übermittlung der Telefonnummer des Anrufers wird gewährleistet, da diese von der



Telefonanlage ausgelesen und automatisch in die Anwendung übertragen wird. Die zuverlässige Protokollierung über die Anzahl aller versandten Nachrichten und die Bearbeitungsdauer verhindert Abrechnungsfehler.

iCe.Tel II ist so bedienerfreundlich gestaltet, dass jeder Anwender schon nach kurzer Zeit intuitiv und zuverlässig damit arbeiten kann.

Wie ist iCe.Tel II aufgebaut?

Der modulare Aufbau von **iCe.Tel II** stellt mit der Basisversion bereits alle notwendigen Funktionen zur Verfügung. Im Bedarfsfall kann **iCe.Tel II** kurzfristig und problemlos um zusätzliche Funktionsmodule und/oder Arbeitsplatzlizenzen erweitert werden. Durch die Integration der Software in das firmeninterne Netzwerk wird gewährleistet, dass alle (manuell editierbaren)

Kundeninformationen jederzeit up-to-date und überall sofort verfügbar sind.



Wo finde ich eine iCe.Tel II -Testversion?

Unter www.icetel.info steht eine 45tägige Testversion zum kostenfreien Download bereit.

