NEWS RELEASE

Bessere Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden: Mitel bringt neue Version von MiContact Center auf den Markt

2/12/2014

Der ITK-Hersteller Mitel® (Nasdaq: MITL; TSX: MNW) bringt die siebte Generation der Contact-Center-Lösung MiContact Center auf den Markt und ermöglicht Unternehmen damit eine verbesserte Interaktion mit ihren Kunden. Die neue Version 7.0 verfügt über eine Mobile-Chat- und eine Self-Service-Funktion sowie über neue Outbound-Features für den Vertrieb und das Lead-Management.

[3]Contact Center suchen nach neuen Wegen, um ihren Kunden die Kontaktaufnahme über das Gerät und Medium der Wahl zu ermöglichen. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf den Aspekten Mobilität und Self-Service. MiContact Center berücksichtigt diese Anforderungen und integriert zusätzlich die Kommunikation über alle Kanäle, so dass Kunden größtmöglichen Service erfahren. Unternehmen können beispielsweise auf ihrer Website alle zur Verfügung stehenden Kontaktmöglichkeiten mit der jeweils zu erwartenden Wartezeit auf ihrer Website publizieren. Die Kunden haben nun die Wahl, welchen Weg der Kontaktaufnahme sie letztendlich wählen[3], sagt Todd Simons, Director Product Solutions bei Mitel.

Swanson Health erweitert Kontaktmöglichkeiten

Swanson Health gehört zu den Unternehmen, die auf die neue Version des MiContact Center in der

Kundenkommunikation setzen wollen. Das Unternehmen ist ein führender Händler von hochwertigen Vitaminen, Zusätzen und natürlichen Gesundheitsprodukten. Der Online- und Direktversand bearbeitet täglich zahlreiche Anrufe, E-Mails und Live-Chats.

[3]Wir bei Swanson Health zählen auf das MiContact Center um Anrufe, E-Mails und Chats zu verfolgen und zu analysieren. Wir freuen uns, dass das MiContact Center unseren Kunden weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme bietet, beispielsweise über einen mobilen Chat. Außerdem gibt es neue Features, die uns dabei helfen, unser Unternehmen noch effizienter zu führen[3], sagt Patti Westland, Director of Call Center bei Swanson Health.

Neben den verbesserten Kontaktmöglichkeiten für Kunden versorgt das MiContact Center nun auch die Agenten schneller und besser mit
Informationen, die aus allen Media-Kanälen gesammelt und zusammengefasst werden. Darüber hinaus gibt es für Supervisoren eine Management-Applikation in Echtzeit für mobile Devices.

Proaktiv mit Outbound-Funktionen

Mit der neuen Version kommt außerdem das MiContact Center Outbound-Portfolio mit zahlreichen Funktionen wie Vorschau, Predictive Dialing sowie Kampagnen- und Skriptfunktionen für Agenten. Mit MiContact Center Outbound können Unternehmen ihren Vertrieb stärken und mehr Leads generieren. Gleichzeitig wird Agenten der Erstkontakt zum Kunden vereinfacht und mit Hilfe der Skript-Funktion werden die Anforderungen der Businessprozess-Compliance erleichtert.

[3]Contact Center sollten im Inbound-Bereich Kunden den besten Service bieten und gleichzeitig Outbound-Anrufe ermöglichen, die wirklich relevant sind. MiContact Center Outbound verbessert die Prozesse im Outbound, indem es die Produktivität der Agenten erhöht und dem Kundenservice bessere Informationen zur Verfügung stellt[3], sagt Simons.

MiContact Center ist neben MiVoice und MiCollab eines von drei Kernprodukten von Mitel. In Kombination können diese Lösungen die Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Partnern und Kunden verbessern, die Zusammenarbeit erhöhen und Innovationen vorantreiben. Weitere Informationen zum MiContact Center, beispielsweise zu Produkt Details, Whitepapers oder Success Stories von Kunden, finden Sie unter
http://mitel.de/product-service/mitel-micontact-center.

About Mitel

Mitel® (Nasdaq: MITL) (TSX: MNW) ist ein global führendes Unternehmen im Bereich der Unternehmenskommunikation, das mit seiner Technologie Mitarbeiter, Partner und Kunden verbindet überall, jederzeit und mit jedem Endgerät, unabhängig ob in einem kleinen oder großen Unternehmen. Mitel bietet seinen Kunden ein Maximum an Auswahl mit einem der größten Portfolien der Branche und direktem Zugang in die Cloud. Mit mehr als 1 Milliarde US-Dollar kombiniertem Umsatz jährlich, 60 Millionen Kunden weltweit und der Marktführerschaft in Westeuropa steht Mitel an der Spitze im Bereich der Unternehmenskommunikation. Weitere Informationen unter **www.mitel.de**.

Contact Information

Name: Saskia Hes
Email: **saskia_hes@mitel.com**