

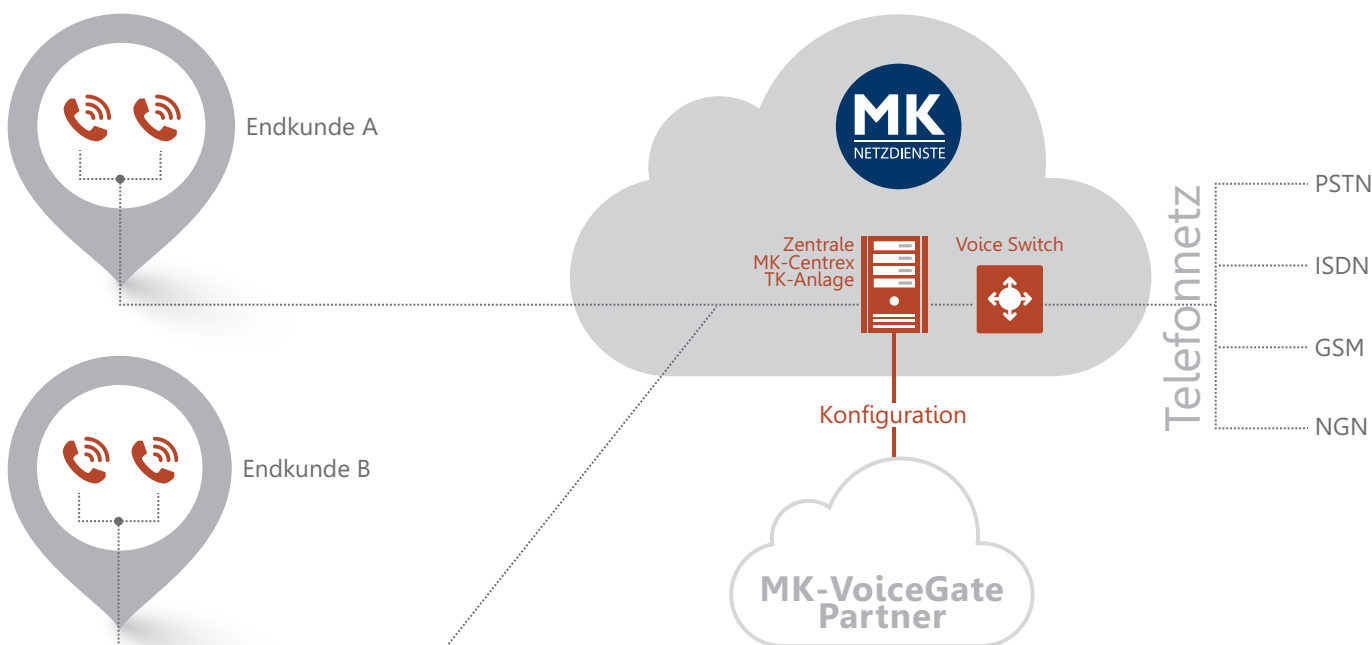
MK-Centrex Partner Plattform

Ihr Weg zum Telekommunikations- und Centrexanbieter

Mit der MK-Centrex Partnerplattform bieten Sie Ihren Geschäftskunden vom ersten Tag komplette Telefondienstleistungen an, ohne in die dafür notwendige Infrastruktur zu investieren und diese betreiben zu müssen. Ihnen erschließen sich somit neue Ertragsquellen und Sie sichern sich laufende und stabile Einnahmen. Zu den Erträgen tragen sowohl die IP-Telefone, die IP-basierte, mandantenfähige Telefonanlage und das Gesprächsaufkommen Ihrer Kunden bei.

Als zugelassener Teilnehmernetzbetreiber übernimmt die MK Netzdienste für Sie im Hintergrund den Betrieb der kompletten Infrastruktur und sorgt dafür, dass alles reibungslos funktioniert und zwar rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. Die Infrastruktur besteht aus einer zentralen, mandantenfähigen Telefonanlage sowie einer zertifizierten Vermittlungsstelle (Class-5 Switch). Alle Systeme werden im eigenen Rechenzentrum der MK Netzdienste betrieben.

Das daraus resultierende Endkundenprodukt nennen wir MK-Centrex. Mit der MK-Centrex Partnerplattform bieten wir unseren Partnern die Möglichkeit, ihren Endkunden Telefondienste im eigenen Namen anzubieten.



Komplette und intelligente Telefondienstleistungen

Als MK-Centrex Partner können sie nahezu alle Parameter der virtuellen TK-Anlage selbst festlegen und selbst administrieren. Auch die unterschiedlichen Administrationsebenen können Sie selbst bestimmen.

Sie können Rufnummern Ihrer Kunden zu MK Netzdienste portieren lassen oder neue Rufnummern für Ihre Kunden bestellen. Eine reibungslos funktionierende Fax-Lösung mit T.38 ist für MK-Centrex genauso selbstverständlich, wie die Möglichkeit Notruf-, Sonder- und Servicenummern anzurufen.



Umfangreiche neue Funktionen für Ihre Kunden

MK-Centrex bietet eine Vielzahl von neuen, intelligenten Funktionen, die erst durch den Zusammenschluss von Telefon- und Datenwelt möglich werden. Den individuellen Funktionsumfang für Ihre Kunden bestimmen Sie selbst über die MK-Centrex Partnerplattform. Hier einige Beispiele:

Computergestütztes Telefonieren (CTI - Computer Telephony Integration)

Computergestütztes Telefonieren ermöglicht das komfortable Zusammenspiel zwischen der Telefonie und der Datenwelt. Rufnummern wählen, die Annahme und das Verbinden von Gesprächen sowie der Aufbau von Telefonkonferenzen sind spielend einfach vom PC aus möglich. Hierzu stehen neben einer Weboberfläche (Call Manager) auch ein Plugin (MK-Assistent) für Microsoft Outlook, Microsoft Internet Explorer und Firefox zur Verfügung. Über ein solches Plugin und über die Weboberfläche werden ebenso leicht die wichtigsten Funktionen der Telefone und der Telefonanlage gesteuert, beispielsweise Rufumleitungen, die Konfiguration der Mailbox, Rufnummernübermittlung, Parallelruf, Remote Office etc.

Voice Mail

Komfortabler Anrufbeantworter für jede Nebenstelle. Die Benachrichtigung, dass Nachrichten hinterlassen wurden kann an jede beliebige E-Mail-Adresse erfolgen. Auf Wunsch kann aber auch die hinterlassene Nachricht selbst als Audiodatei (.wav) dorthin versendet werden. Da geht keine Nachricht verloren.

Integration von Mobiltelefonen (FMI - Fixed Mobile Integration)

Die Integration von Mobiltelefonen (iPhone / Android) erfolgt mittels kostenfreier App. Mobil unter der Festnetznummer erreichbar zu sein und auch mobil mit der Festnetznummer andere Teilnehmer anrufen zu können, schafft Flexibilität. Aber erst der Zugriff auf gemeinsame Telefonverzeichnisse, die Verlaufsübersicht (eingehende, abgehende und unbeantwortete Anrufe der Festnetznebenstelle) und die Erreichbarkeit der Kollegen unter der Durchwahl, machen das Mobiltelefon zur vollwertigen Nebenstelle der Telefonanlage.

Parallele Nutzung mehrerer Endgeräte (Shared Call Appearance)

Bis zu sechs Endgeräte (z.B.: Tischtelefon, Softclient, DECT-Telefon, FMI-Mobiltelefon) können parallel unter der gleichen Rufnummer (ein- und ausgehend) genutzt werden. Bei einem eingehenden Anruf klingeln alle Endgeräte gleichzeitig. Ein laufendes Gespräch kann von einem Endgerät zu einem anderen übertragen werden. So kann zum Beispiel ein im Büro begonnenes Telefonat auf dem Mobiltelefon mitgenommen werden.

Parallelruf

Mit dem Parallelruf (gleichzeitiges Klingeln) ist es möglich, bei eingehenden Gesprächen bis zu 10 Telefone gleichzeitig klingeln zu lassen. Hierbei ist es nicht nur möglich den Anruf an weitere Nebenstellen der Telefonanlage zu signalisieren, sondern auch an unter anderen Rufnummern erreichbare Mobil- und Festnetztelefone.

Erweiterte Telefonkonferenz

Mit der erweiterten Telefonkonferenz sind Telefonkonferenzen mit bis zu 10 Teilnehmern möglich.

Remote Office

Durch die Remote Office Funktion wird ein nicht zur Telefonanlage gehörendes Telefon (z.B.: Hotel oder zu Hause) zu einer Nebenstelle. So ist es möglich, dass z.B. von einem Telefon in einem Hotel, mit Signalisierung der Bürorufnummer telefoniert werden kann und das Hoteltelefon unter der Bürorufnummer erreicht wird. Um dies zu ermöglichen, übernimmt die MK-Centrex Telefonanlage die Vermittlung der Gespräche.

...und vieles mehr.

Freie Wahl der IP-Systemtelefone

Eine große Auswahl an Systemtelefonen ermöglicht – trotz individueller Bedürfnisse der einzelnen Kunden – das ideale Telefon für jeden Mitarbeiter des Kunden zu finden. Sie können frei wählen, welche IP-Telefone Sie Ihren Kunden anbieten. MK-Centrex ist zu vielen Herstellern kompatibel (z.B. Aastra, Siemens, Polycom, Snom, Cisco, Linksys). Wir beraten Sie gerne!

Optionen für individuelle Centrex-Lösungen

Fax to Mail: Der papierlose Faxempfang wird durch die Fax to Mail Funktion ermöglicht. Hierzu wird eine Neben-stelle aus dem Rufnummernblock des Kunden auf die zentralen Faxserver der MK Netzdienste geleitet. Eingehende Faxe werden empfangen, in ein pdf-Dokument konvertiert und an eine festgelegte E-Mail-Adresse gesendet. Selbstverständlich ist auch die Umleitung mehrerer Rufnummern und der Versand an unterschiedliche E-Mail-Adressen möglich, sodass z.B.: für einzelne Abteilungen oder sogar für jeden Mitarbeiter eine eigene Faxnummer genutzt werden kann. Es können bis zu 30 Faxe gleichzeitig unter einer Rufnummer empfangen werden.

Das **Softphone** ist die Client-Lizenz für ein softwarebasierendes Telefon. Die Software ist für PC und Mac erhältlich und bietet die Grundfunktionen eines Telefonendgerätes. Neben der Sprachübertragung ist auch die Videoübertragung möglich. Hierzu ist die Option „Videotelefonie“ notwendig. Das Softphone findet seine Anwendung als Ergänzung in vielen Kommunikationslösungen.

Videotelefonie ermöglicht innerhalb der Telefonanlagegruppe neben der Tonübertragung eine gleichzeitige Videoübertragung. Voraussetzung dafür, dass sich die Gesprächspartner beim telefonieren sehen können, sind geeignete Endgeräte.

Bei der Option **automatische Vermittlung** werden alle eingehenden Anrufe automatisch angenommen und mittels einer individuellen Ansage durch ein Menü geführt. Hier erfährt der Anrufer, mit welchen zu wählenden Ziffern er sich mit den gewünschten Mitarbeitern oder Sammelnummern verbinden lassen kann. Die Anzahl der unterschiedlichen Wahlmöglichkeiten sowie die Menge der hinterlegten Durchwahlen und Sammelrufnummern sind individuell konfigurierbar. Auch die Uhrzeit ist einstellbar, sodass die automatische Vermittlung z.B.: nur in den Pausenzeiten geschieht. Diese Option entlastet Telefonzentralen und verkürzt die Wartezeiten der Anrufer.

Bei der Option **Einwahlkonferenz** wird eine Rufnummer aus dem Rufnummernbereich des Kunden als Einwahlkonferenzdienst konfiguriert. Unter dieser Rufnummer können sich bis zu 50 Teilnehmer zu einer passwortgeschützten Konferenz einwählen. Der Kunde kann die Konferenzen und die notwendigen Passwörter (PIN-Codes) über eine Web-Schnittstelle einrichten sowie Einladungen an die Teilnehmer verschicken. Weiterhin kann die Konferenz als Audio-Datei mitgeschnitten werden.

Der **PC-Vermittlungsplatz** ist eine speziell für den Einsatz an Telefonzentralen entwickelte Software. Er ermöglicht die PC-gestützte Vermittlung von eingehenden Anrufen und bietet eine übersichtliche Auflistung aller Nebenstellen. Der PC-Vermittlungsplatz steht für Microsoft Windows (ab Windows 2000) zur Verfügung.

Mit der Option **Callcenter-Teilnehmer** wird aus einer MK-Centrex Nebenstelle ein Teilnehmer einer professionellen Callcenter Lösung. Das MK-Centrex Callcenter beinhaltet leistungsfähige Funktionen für den optimalen Ablauf in einem Callcenter. Dazu gehören eine intelligente Rufverteilung an eine oder mehrere Sammelnummern, individuelle Warteschlangen sowie die Möglichkeit, dass sich die Callcenter-Agents ein- und ausbuchen können. Der Callcenter Teilnehmer steht in drei Varianten (Basic, Standard und Premium) mit unterschiedlichem Funktionsumfang zur Verfügung. Statistiken zur Auswertung können im Webportal eingesehen oder per E-Mail als .csv-Datei empfangen werden.

Der **Callcenter-Client (Agent / Supervisor)** vereinfacht die Nutzung des Callcenters und bietet weitere Funktionen sowie eine verbesserte Übersicht. Der Callcenter-Client ist optional erhältlich und hat als Webapplikation den Vorteil, dass er nicht auf den entsprechenden PCs installiert werden muss. Der Callcenter-Client wird in den Varianten „Agent“ und „Supervisor“ angeboten.

Produktsegmente stärken - mit Produkten von MK Netzdienste

MK Netzdienste bietet Produkte und Dienstleitungen, die Ihnen auf einfachste Weise ermöglichen Produktsegmente zu stärken oder ganz neue Produktbereiche und Märkte zu erschließen. Haben Sie Fragen dazu? Dann sprechen Sie uns an.