

**Communication Solutions**

IP-Telephonie & VoIP Software, CallCenter-Systeme, Unified Messaging, ContactCenter Applications, Predictive Dialer, Voice-Portale sowie Speech Analysis, Gebührenausswertung, Software-Entwicklung

**Data Networking Systems**

LAN / WAN Switching, Wireless-Systeme, Routing, Protokolle, Bandbreitenmanagement / Quality of Service, SNMP Management Software, Virtual Private Networks, Firewall-Systeme sowie Netzwerk- und Traffic-Analyse, Network Security

**Sicherheitstechnik**

IP-basierte Gebäudemanagement-Systeme, IP-basierte intelligente Videoüberwachung, Video Alarm Monitoring, Einbruchmelde-, Brandmelde- und Lichtrufsysteme

Unsere Spezialisten stehen Ihnen gern bei Fragen zur Verfügung!

Vereinbaren Sie eine persönliche Vorführung von Click2Interact und überzeugen Sie sich selbst!



**Karsten Paul**

Telefon: 030 - 499 782 134

E-Mail: Paul@ARKTIS-GmbH.de



**Martin Heckert**

Telefon: 06103 - 805 90 08

E-Mail: Heckert@ARKTIS-GmbH.de

**ARKTIS GmbH**

Netzwerk • Kommunikation • Sicherheit

Schwedenstr. 9 • 13359 Berlin

www.ARKTIS-GmbH.de



**Click2Interact**

Professionelle Web-Kommunikation für Ihren Kundenservice







**Bieten Sie Ihren Kunden mit Click2Interact und professioneller Web-Echtzeitkommunikation (WebRTC) ein neues Service-Erlebnis!**



**Einfache und umfangreiche Integration von WebRTC in die Abläufe und Infrastruktur Ihrer Customer-Contact-Center Organisation**



**WebRTC ist der neue Standard für eine unkomplizierte und sichere Echtzeit-Kommunikation im Web! Browserbasiert, quelloffen und kostenlos!**

**Browser-Kommunikation mittels WebRTC ist DER neue Kommunikationskanal**

**Mit einem Click auf einen Service-Button Ihrer Webpage ermöglichen Sie Ihren Kunden eine ganz neue Welt des Kundenservice!**

Durch Click2Interact, die innovative Webkommunikation der ARKTIS, wird der Kunde direkt mit einem freien Agenten mittels WebRTC verbunden. Dadurch hat er die Möglichkeit per Video-, Voice- oder Chat-Kommunikation über Ihren Mitarbeiter beispielsweise Unterstützung in der Bedienung einer Webpage zu erhalten. Über die Videoverbindung können Kunden sehr persönlich betreut werden. Mithilfe visueller Interaktion können zusätzliche Informationen übermittelt werden.

Beratungs- und Verkaufsgespräche können über die vorhandenen Funktionalitäten in optimaler Art und Weise unterstützt werden.

**Click2Interact bietet eine vollständige Integration des neuen Kommunikationskanals WebRTC in die ACD Ihrer Contact-Center-Infrastruktur**

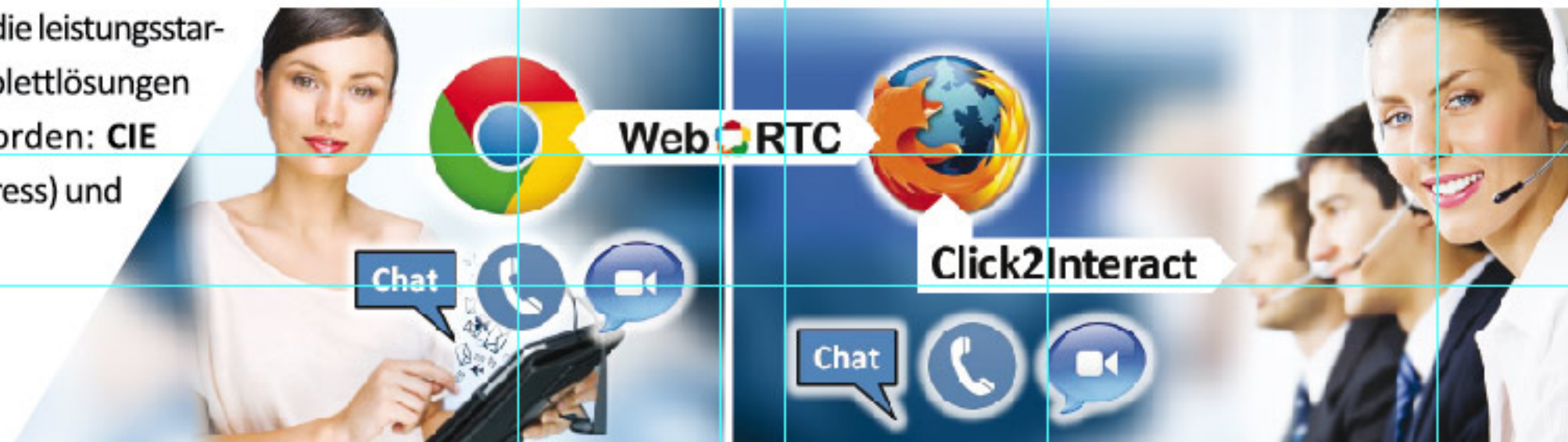
Prinzipiell ist der WebRTC-Standard für eine Peer-to-Peer Kommunikation ausgelegt. Mit Click2Interact wurde der Standard um die Anforderungen eines modernen Contact-Center-Betriebs erweitert. Die Kundenanfragen werden an einen verfügbaren, spezifischen Agenten vermittelt. Hierfür nutzt Click2Interact Ihre vorhandene ACD-Technologie. Dabei wird die gestellte Anfrage für den Aufbau einer WebRTC-Session durch Click2Interact in einen Call/Chat umgewandelt. Alle ACD-Funktionen wie Nutzung des Wartefeldes, Weiterleitung des Rufes oder Reporting stehen vollumfänglich zur Verfügung.

Click2Interact ist eigens für die leistungsstarken Contact-Center-Komplettlösungen von Avaya entwickelt worden: **CIE** (Customer Interaction Express) und **ACM Elite**.

**Nutzung von Voice-, Video- und Chat-Funktionalitäten mittels Standardbrowser ohne Verwendung weiterer Serverapplikationen**

Wesentliche Funktionen und Features:

- ➔ **Echtzeitkommunikation**
  - Video
  - Sprache
  - Chat
- ➔ **Browserbasiert**
- ➔ **SRTP-verschlüsselte Kommunikation**
- ➔ **Standardisierte Protokolle**
- ➔ **Skill-basiertes Routing**
- ➔ **Kein Streaming-Server notwendig**
- ➔ **Keine Plug-ins oder User-Accounts auf Kundenseite erforderlich**



**Durch den direkten (realtime als auch face-to-face) Kundendialog eröffnet Click2Interact Ihnen neue Perspektiven für Kundenservice und Telesales!**