




TS UC Modul AgentPanel

Das **TS UC Modul AgentPanel** ist eine Servicecenter Applikation speziell für Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise (OXE) bzw. Octopus EP Systeme. Die Lösungen basieren auf Kundenanforderungen und sind als Ergänzung zur OmniTouch-Call-Center Standard Edition verfügbar. Ziel ist die Unterstützung eines optimalen Arbeitsablaufes und Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

Zur einfachen Bedienung und verbesserten Zusammenarbeit werden den Agenten und Teamleitern typische ACD-Funktionen und wichtige Servicecenter Informationen zur Verfügung gestellt.

Mitarbeiter im Servicecenter erhalten mittels Unified Communications & Computer Telefonie Integration (CTI) sofort die wichtigsten Informationen zum Gesprächspartner. Hotkey-

wahl, Journal, Chat, usw. verbessern den Arbeitsablauf.

Mit dem **TS UC Modul AgentPanel** können Sie die Steuerungen der Alcatel-CCD Funktionen komfortabel koordinieren. Die Informationen werden in Echtzeit bereitgestellt, die CTI unterstützt Ihre Mitarbeiter, sorgt für einen schnellen Ablauf und damit verbesserten Kundenservice.

Mittels App (Drittanbieter) ist die Einbindung mobiler Endgeräte möglich. Mit Hilfe der Präsenzanzeige sehen Sie, ob ein Kollege online ist. Für Teamleiter stehen erweiterte Anzeigen, wie die Anmeldegruppe oder Zeit- und Gesprächsinformationen zur Verfügung.

Das **TS UC Modul AgentPanel** bündelt die CTI-Funktionen des OfficePanel und stellt zudem erweiterte Wartefeldinformationen und Reportings zur Verfügung.



Echtzeitinformationen für Agenten und Teamleiter



Einfache und flexible Datenbankanbindung



Alle wichtigen Anrufer-Informationen auf einen Blick

Weitere Funktionen

Der **AgentPanel** zeigt alle relevanten Informationen zu den Piloten in Echtzeit. Die Wartefeldinformationen bilden wartende Anrufer, individuelle Wartedauer und Details zu den wartenden Anrufern ab. Schwellwertüberschreitungen werden zur schnellen Identifikation farblich gekennzeichnet.

Servicelevel und die Effizienz sind für den Supervisor auf einen Blick ersichtlich. Details zum gesamten Tagesverlauf können ebenfalls angezeigt werden.

Bei den Agenten werden Echtzeitinformationen wie ACD-Status (Log On/Off, Pause oder Nachbearbeitung), Nebenstellenstatus (eingehendes / ausgehendes Gespräch, Wahl, Rufzu-

stand, aktive Rufumleitung, usw.) ausgegeben.

Für die Teamleiter stehen erweiterte Präsenzdetaill, wie Anmeldegruppe, Zeit-/ Gesprächsinformationen, usw. zur Verfügung. Die Auslastung des Teams ist auf einen Blick ersichtlich.

Der AgentPanel bietet weitere Zusatzfunktionen, wie individuelle Rufnummernübermittlung, automatische Übernahme der Kundennummer, Verlinkung anderer Software per Klick oder eine automatische Bildschirmsperre.

Neue Funktionen der Version 7

- Unterstützt Microsoft® Windows 7 / 8 / 10 und Microsoft® Server 2012 / 2016
- Integration von externen Kontaktdatenbanken und Outlook-Kontakten
- Personalisierter Anruflaufplan und Begrüßungstext je nach (Statistik-)Pilot
- Umfangreiches Rückrufmanagement mit dem TS UC Modul CallBack
- Filterung nach Agentenstatus innerhalb der Teamansicht
- TS UC Modul WallBoard mit Echtzeitanzeige und News-

ticker-Option

- Anruf-Finalisierungen mit aussagekräftigem Reporting
- Anruflisten für Zweitaufruf und Konferenz
- DTMF-Steuerung
- Ansichten individuell anpassbar
- Automatischer Time Out zur Erinnerung an regelmäßige Bildschirm-pausen
- Vollständige Integration des TS UC Moduls MedienRouting in der Oberfläche möglich

The screenshot shows the 'AgentPanel' interface. On the left is a 'Konfiguration' tree with categories like 'Favoriten', 'Unternehmen Telesys', 'Vertrieb', 'Technik', and 'Filialen'. The main area is titled 'Presales' and includes a status bar with 'Warten', 'Angem.', 'Frei', 'Aktiv', 'Nachb.', 'n.V.', and 'Abgem.' counts. Below this is a 'Medien für Presales' section with a list of active calls and agents. A 'Piloten für Presales' section shows a grid of agent status icons. At the bottom, a 'Callbacks für Presales' table lists call attempts. A large red banner at the bottom of the screenshot reads 'Übersicht Hotlines'.

Ansicht TS UC Modul AgentPanel

Übersicht Hotlines

Vertrieb	Warten	Anrufe	Angem.	Schnell	Verloren	EF %	SL %	Angem.	Frei	Nachb.	Pause	Bespr.	Schul
Presales	1	8	4	2	4	50	50	2	0	0	0	0	1
Bestell.	0	9	6	5	3	67	83	1	0	0	0	0	1
Shop	1	13	8	6	5	62	75	0	0	0	0	0	0
Technik													
TK	0	3	1	1	2	33	100	2	0	0	1	0	0
Software	0	2	1	1	1	50	100	2	0	0	1	0	0

Ansicht TS UC Modul WallBoard

Weitere TS UC Module



TS UC Modul OfficePanel
Optimale Unterstützung Ihrer Mitarbeiter



TS UC Modul MedienRouting
Intelligentes Routing für Fax und E-Mail



TS UC Modul Fax
Schnelle und qualitative Faxserverlösung



TS UC Modul Reporting
Individuelle Reports und Controlling-Informationen



TS UC Modul CallBack
Damit kein Auftrag verloren geht



TS UC Modul VoiceMail
Immer erreichbar für Ihre Geschäftspartner

Ausführliche Produktbeschreibung finden Sie unter www.telesys.de. Für alle Softwarelösungen können Sie auch eine persönliche Webdemo vereinbaren.