

AND Call Center 5.4

Die Call Center Lösung wurde speziell für die einfache und schnelle Integration von Call Center und Help Desk Funktionen in mittleren und großen Unternehmen entwickelt und bietet alle Kernfunktionen direkt auf dem Telefon.

Overview

AND Call Center liefert die notwendigen Call Center Dienste um eingehende Telefonate schnell und effizient zwischen den verfügbaren Agenten zu verteilen. Alle Funktionen können von den Agenten direkt am Telefon genutzt werden und stehen damit auch ohne Computer zur Verfügung.

Für komplexere Anforderungen steht eine Erweiterung der Agentenfunktionen mit dem AND Desktop CC als Agent Desktop zur Verfügung.

Die gesamte Administration erfolgt zentral mit der web-basierten AND Phone Oberfläche. Damit kann die Call Center Verwaltung effizient durchgeführt werden und bietet volle Flexibilität für Erweiterungen.

Vorteile

- Optimiertes Arbeiten im Callcenter
- Schneller Überblick über den Agentenstatus am Telefon
- Unlimitierte Anzahl an Arbeitsplätzen
- Einfache Übernahme/Weiterleitung von eingehenden Rufen
- Gesamte Bedienung am Telefon (kein PC notwendig)
- Unterschiedliche Weiterleitungsalgorithmen
- Einfache Anrufbearbeitung
- Professionell gestalte Wartefelder

Überblick Call Center

Bei der automatischen Anrufverteilung stehen unterschiedliche Algorithmen für die Verteilung von eingehenden Anrufen zur Verfügung. Mit dem „First-In First-Out“ Prinzip hat man eine hierarchische Reihenfolge wie Anrufe an die Agenten verteilt werden. Mit dem „Longest Idle“ Verteilalgorithmus wird der ankommende Anruf an jenen Agenten vermittelt, welcher am längsten kein Telefonat geführt hat.

Der Status von Agenten im Call Center wird in Echtzeit direkt am Telefonbildschirm dargestellt und zeigt auf einen Blick die Verfügbarkeit von Teilnehmern. Damit ist im Call Center jederzeit sichtbar ob ein Agent verfügbar ist, Pause macht oder in der Nachbearbeitung ist. Zusätzliche Informationen, wie zum Beispiel Zweitandrufe, Umleitungen oder gesperrte Telefone sind ebenfalls direkt am Telefondisplay abzulesen.

Mit dem zusätzlichen Modul AND Reporting erhalten Sie komplexere Auswertungen wie beispielsweise einer grafischen Darstellung des Servicelevels.

Des Weiteren können Sie die Kundenzufriedenheit mit einer Integration des AND Recorders steigern, bei der ein Supervisor die Möglichkeit besitzt, den Agenten während eines Kundengesprächs Hilfestellung zu geben.



Verfügbare Dienste

Funktionen am Telefon

- Direktruf eines Gruppenteilnehmers
- Gruppe wechseln
- Nachbearbeitung einstellen
- Pause einstellen
- Anmelden/Abmelden von Agententelefonen
- Akustische Signalisierung ein/aus
- Gruppendarstellung aktivieren/deaktivieren
- Intercom Funktion zwischen Gruppenmitgliedern
- Bis zu 18 Gruppenteilnehmer gleichzeitig am Telefondisplay
- Unterstützung von Touchscreen Telefonen
- Rufübername für eingehende Rufe von Gruppenteilnehmern
- Rufübergabe von eingehenden Rufen an Gruppenteilnehmer
- „First-In First-Out“ oder „Longest Idle“ Rufverteilung
- Wartefelder

Funktionen für die Administration

- Passwortgesicherter Administratorzugriff
- Zentrale Verwaltung aller AND Phone Module
- Multilevel Administration
- Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Gruppen
- Hinzufügen und Löschen von Teilnehmern
- Erweiterte Einstellungen für Gruppenmitglieder
- Erstellung nicht sichtbarer Gruppenteilnehmer (Supervisor)
- Bearbeitung der Weiterleitungsalgorithmen
- Bearbeitung der Nachbearbeitungszeit
- Bearbeitung Abwurf/Weiterleitung nach Zeit im Wartefeld
- Bearbeitung Zeitdefinierte Wartefelder
- Setzen der Wartemusik und Begrüßung
- Zieldefinition bei keinem angemeldetem Agenten
- Zieldefinition bei vollem Wartefeld
- Weiterleitung nach Zeit bei nicht annehmen
- Automatische Rufweitergabe auf nächsten Agenten bei nicht abheben

Systemanforderungen

Server Anforderungen

- x86-basierende Prozessorarchitektur
- Hauptspeicher 4GB oder höher
- Gigabit-/Fast-Ethernet Schnittstelle
- Festplatte 80GB (+ Gesprächsspeicher)
- Virtualisierung möglich (VMware)

Software Anforderungen

- AND Phone Base
- AND Call Center / optional AND Desktop CC

Unterstützte Telefonanlagen

- Cisco Unified Communications Manager 8.x, 9.x, 10.x oder 11.x

Unterstützte Telefone *

Cisco IP Telefone Serie 6900, 7800, 7900, 8800, 8900, 9900 und Jabber



ANDTEK GmbH

Am Söldnermoos 17
Deutschland

T: +49 811 9594960

F: +49 811 95949676

E: info@andtek.com



* Verfügbare Dienste können je nach Telefontyp/Telefonanlage unterschiedlich sein. Statusinformationen können nur auf Telefonen mit grafischem Display dargestellt werden.

Cisco®, Cisco IOS®, Cisco Systems® and the Cisco Logo are registered trademarks of Cisco Systems Inc.

ANDTEK®, AND Phone® and AND Mobile® are registered trademarks of ANDTEK GmbH.