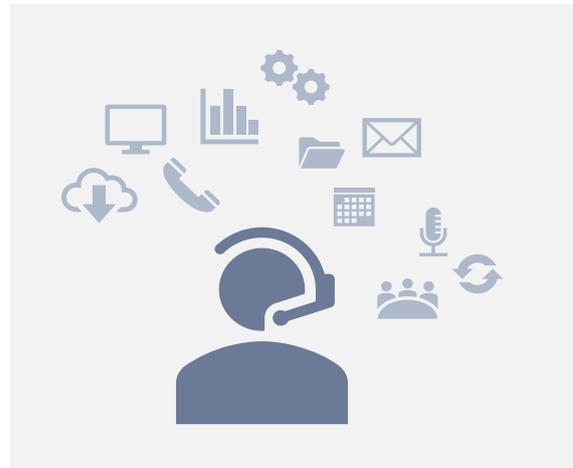


NTWcall Contact Center CC

Mehr Komfort für das Contact Center

Das Contact Center von NTWcall verfügt über alle typischen Contact Center-Funktionen und legt dabei Wert auf höchsten Anwenderkomfort. Die übersichtliche und benutzerfreundliche Oberfläche, die bis ins kleinste Detail durchdacht ist, ermöglicht die optimale Abwicklung und Verwaltung von eingehenden Anrufen. Die Lösung eignet sich für Klein- und Mittelbetriebe bis hin zu internationalen Unternehmen mit mehreren Standorten.



Alles für das Contact Center: einfach und durchdacht

Das NTWcall Contact Center erleichtert und vereinfacht die Abwicklung und Verwaltung von Anfragen über unterschiedliche Kanäle. Es bietet Anruferkennung, skill-based Routing, Wallboard/Agent LiveMonitor, Alarm, Statistiken uvm. Optionale Schnittstellen ermöglichen eine Anbindung an vorhandene CRM- und ERP-Systeme (SAP, Salesforce, MS Dynamics) bis hin zur vollständigen Integration.

Flexibler Einsatz für jedes Unternehmen

Die flexiblen Contact Center Clients bieten optimalen Einsatz sowohl für KMUs als auch für internationale Großunternehmen.

Das Contact Center wird optimal in bestehende Arbeitsplatzsysteme eingebunden (Telefon, Web, Jabber etc.) und kommt sowohl als PC- und Hosting-Lösung als auch Cloud-Solution zum Einsatz.



Ihre Vorteile mit dem NTW Contact Center

- ✓ **Anrufpriorisierung nach Punktesystem**
- ✓ **Anruferverteilung** an die Agenten anhand von **ACD-Kriterien**
- ✓ Manuelles **Vorziehen von Anrufen** möglich
- ✓ Individ. **Queues & Wartelisten** ohne Beschränkung
- ✓ **Datenbankabfragen / CRM-Anbindung** (SAP, Salesforce, MS Dynamics)
- ✓ Eigene **E-Mail-Queue**
- ✓ **Multimandantenfähigkeit**
- ✓ **Flexible Clients**
- ✓ **Statistiken & Reporting**

Anrufmanagement

Anrufe verlässlich und zielgerichtet managen – dank der cleveren NTWcall Contact Center Routingoptionen.

Intelligente Anrufverteilung:

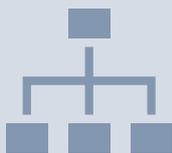
Der schnellste Weg zum richtigen Ansprechpartner

Anrufe werden auf Basis eines Punktesystems priorisiert und in die Queues eingereiht, wo sie anhand von verschiedenen ACD-Kriterien verteilt werden. Sowohl die Agenteneigenschaften (Fachkenntnisse, Verfügbarkeit), als auch Kundenkriterien (ABC-Kunde, Rufnummer des Anrufenden, Zeitzonen / Kalender) und die Wartezeiten in der Queue werden dabei berücksichtigt. Übersichtliche Presence-Status gewährleisten dabei jederzeit den Überblick über die Verfügbarkeit der Agenten. Je nach Berechtigung können Anrufe auch manuell vorgezogen werden.



Anrufpriorisierung nach Punktesystem – Berücksichtigung von

- ✓ Queue
- ✓ Externer / interner Anruf
- ✓ Zurückgefallener Anruf
- ✓ VIP-Kunde



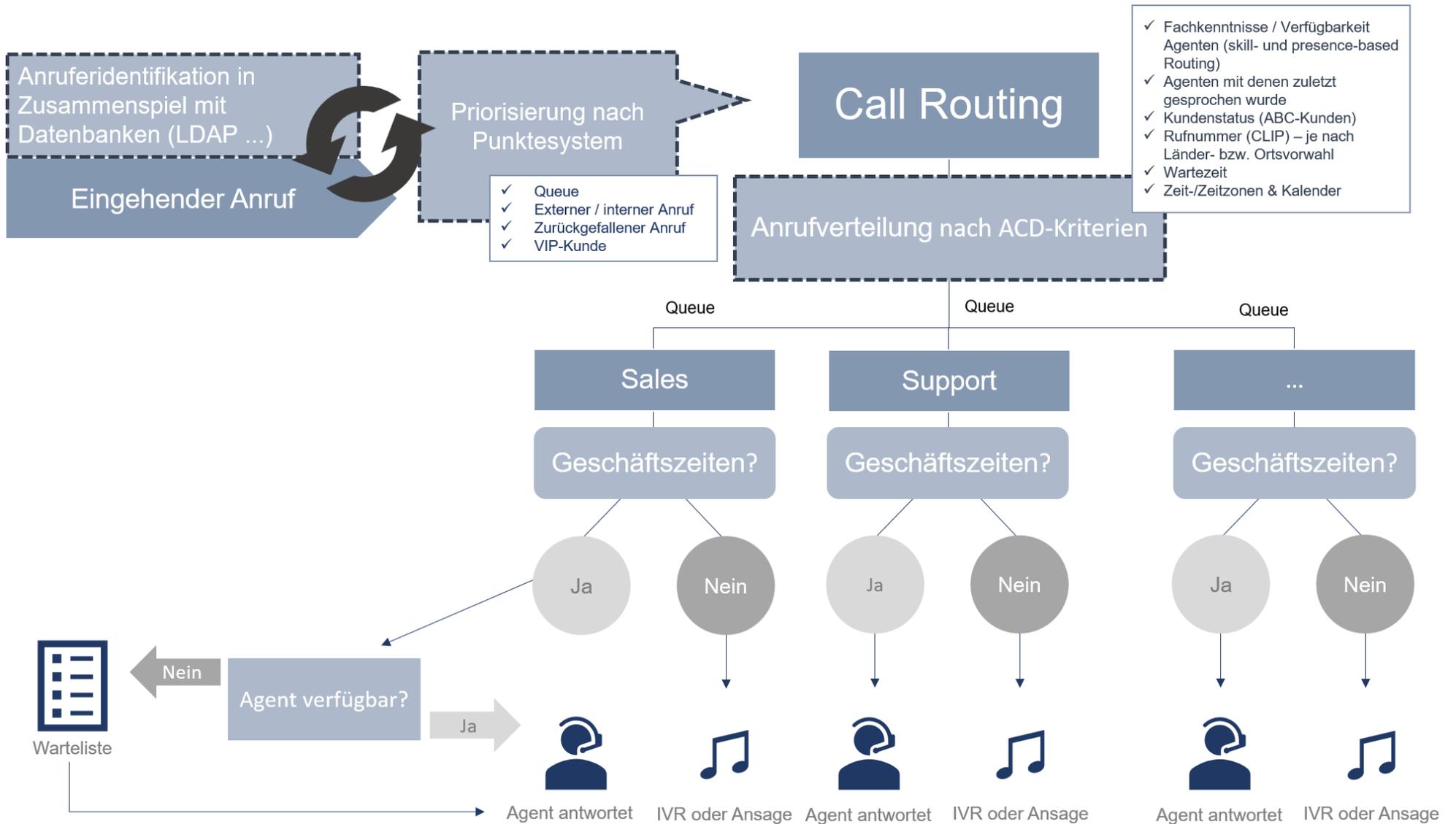
Anrufverteilung nach

- ✓ Fachkenntnissen und Verfügbarkeit des Agenten (skill- und presence-based Routing)
- ✓ Agenten mit denen zuletzt gesprochen wurde bzw. bevorzugten Agenten (automatisch in vordefiniertem Zeitrahmen und optional warten bis bestimmter Agent frei wird)
- ✓ Rufnummer (CLIP) – je nach Länder- bzw. Ortsvorwahl
- ✓ Wartezeit
- ✓ Zeit-/Zeitzone & Kalender – abhängig pro Warteliste

Einbindung in vorhandene IT-Landschaft

Neben der Anbindung mittels Standard-Schnittstellen an vorhandene Datenbanken lässt sich das NTWcall Contact Center optimal und vollständig in CRM-Systeme wie SAP, Salesforce oder MS Dynamics integrieren – alle Funktionen auf einer Oberfläche.

Schematische Darstellung eines Call Flows (Beispiel)

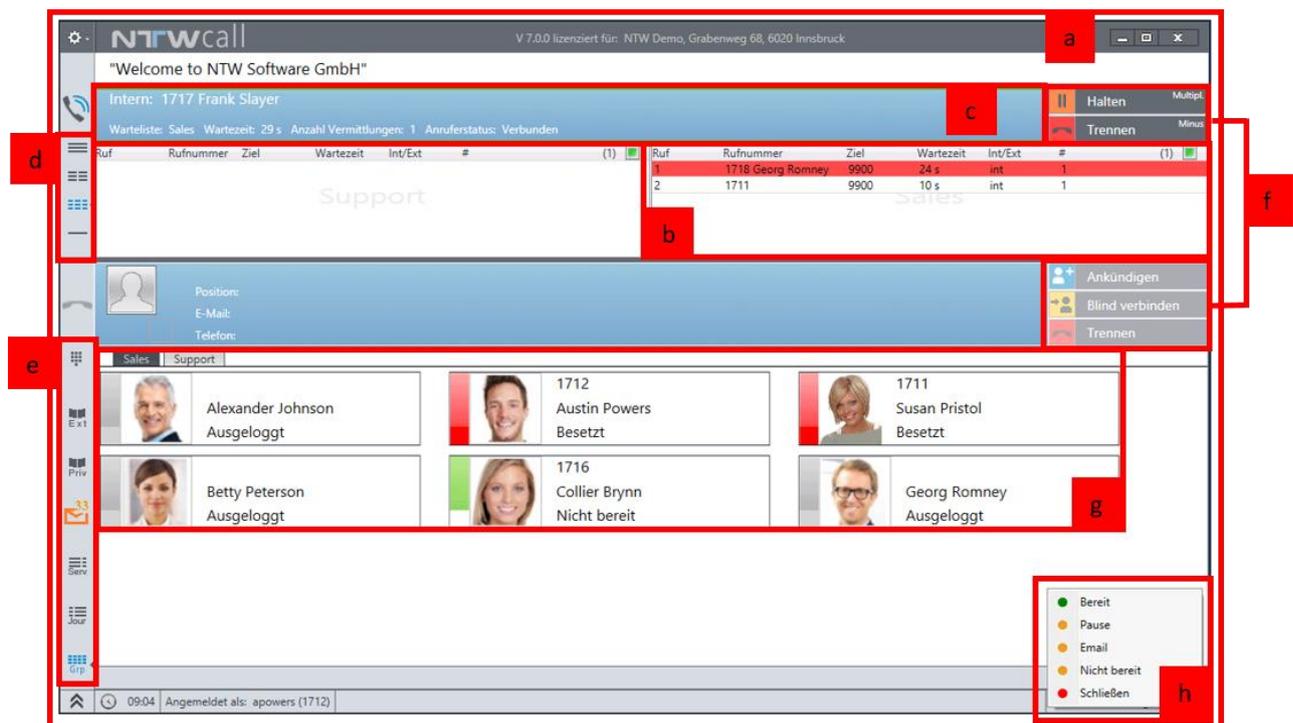


Übersichtlich und komfortabel: die Benutzeroberflächen

Agentenoberfläche

Die intuitiv gestaltete Oberfläche ermöglicht dem Mitarbeiter/Agenten bereits in kurzer Zeit Anrufe professionell und kompetent zu managen. Die Bedienung erfolgt entweder per Mausclick oder Tastendruck.

Das Contact Center wird in verschiedene bestehende Arbeitsplatzsysteme eingebunden und kann sowohl am PC als auch im Web und am Telefon (IP-Telefon, Jabber, Jabber for Web) genutzt werden. Es lässt sich zusätzlich vollständig in vorhandene CRM-Applikationen integrieren.



Legende:

- a) Übersichtliche, gesamte Benutzeroberfläche des Contact Centers aus Sicht des Agenten
- b) Warteliste mit Anzeige Rufnummer, Ziel, Wartezeit und Anruf-Herkunft (intern/extern)
- c) Aktiver Anruf mit Anzeige Telefonstatus
- d) Einstellung: Ansicht der Wartelistenanzeige
- e) Auswahl zwischen Directory-Anzeige, E-Mail-Queue, Journal oder Gruppenanzeige
- f) Schaltflächen vom aktuellen Anruf / Funktionen
- g) Gruppenanzeige mit sichtbarem Telefon- und Agentenstatus
- h) Ready-Status: selbst festlegen und ändern

Anrufschaltflächen mit Anzeige der Shortkeys

	Annehmen	Enter
Verbindet den aktiven Anruf		
	Halten	Multipl.
Hält den aktiven Anruf		
	Trennen	Minus
Trennt den aktiven Anruf		
	Parken	None
Parkt den aktiven Anruf		
	Ankündigen	Enter [N]
Anruf ankündigen / verbinden		
	Blind verbinden	Plus
Anruf ohne Ankündigung verbinden		

Supervisor-Ansicht

Der Contact Center-Supervisor (Benutzeroberfläche Darstellung **a**) verfügt über die folgenden Funktionen:

- b) Supervisor-Ansicht mit Agentenstatus und Queues
- c) Agenten-Wartelisten aktiv/inaktiv schalten (anmelden/abmelden)
- d) Aktuelle Status der Telefone und Agenten einsehen
- e) Agenten Pause/aktiv schalten
- f) Skill-Level ändern

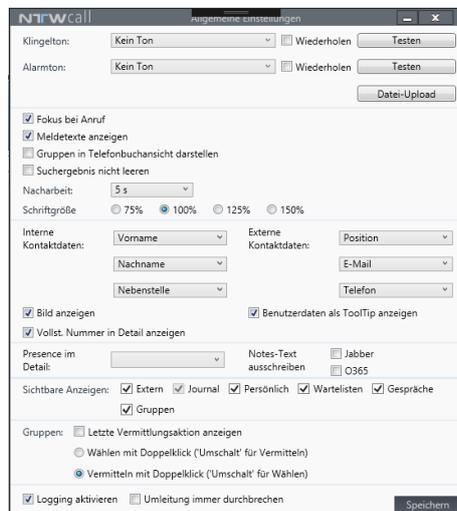
The screenshot displays the NTWcall Supervisor interface. At the top, there is a header with the company name 'NTWcall' and a license information: '7.1 lizenziert für: NTW Demo München, Teststr. 1, 80000 Testort'. Below this, a search bar contains the text '"NTW - Wie kann ich ihnen helfen?"'. The main area is divided into several sections:

- Queue Overview:** A row of buttons for different queues: 'CC_Sales', 'CC_Support', 'Presence SIP Queue', 'Vermittlung', 'Support', and 'Park Queue'. A red box labeled 'a' highlights the top right corner of this section.
- Agent Information:** A section for the current agent, '1502, Scholz-Janotte Rudolf', with details like position, email, and mobile number. It also shows a calendar of events for 'Donnerstag, 27. Juli'.
- Call Log Table:** A table with columns for 'Status', 'Name', 'Nebenstelle', 'Aktive Vermittler', 'Ziel', and 'Nachschaltungsziel'. It lists various queues and their active agents.
- Agent Status Table:** A table with columns for 'Username', 'Agentenname', 'Zeit', 'Telefonstatus', 'Vermittlerstatus', and 'Punkte'. It shows the status of individual agents like Julius Bauermeister, Sabine Bauermeister, Ramona Scholz-Janotte, and Eike Scholz-Janotte. A red box labeled 'c' highlights the 'Agentenname' column, and a red box labeled 'f' highlights the 'Punkte' column.
- Agent Control:** A red box labeled 'e' highlights a control area for an agent, including a dropdown menu with options like 'Agent abmelden' and 'Bereit / nicht bereit umschalten'.

At the bottom, there is a status bar showing the current time '13:38', the logged-in user 'Angemeldet als: ramona001 (+498921548441501)', and various system controls like 'Besetztlampenfeld', 'Weiterleitungen', and 'Pause'.

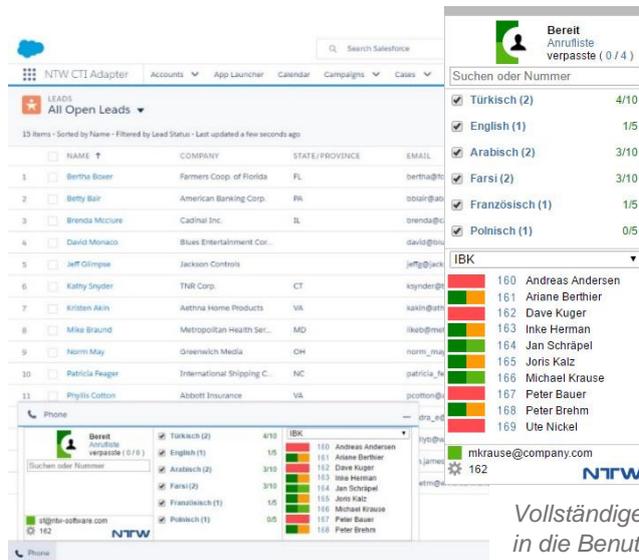
Anpassungen nach Wunsch

Einige Einstellungen können nach Bedarf je nach Agent individuell angepasst bzw. geändert werden – für ein Optimum an Benutzerfreundlichkeit.



- ✓ **Signal Phone:** individueller Klingel-/Alarmton am PC
- ✓ **Fokus bei Anruf:** veranlasst das Programm, bei einem eingehenden Anruf in den Vordergrund zu springen
- ✓ **Schriftgröße:** Auswahl zwischen vier verschiedenen Schriftgrößen für optimalen Arbeitskomfort
- ✓ **Sichtbare Anzeigen einstellen:** individuell entscheiden, welche Schaltflächen am linken Rand angezeigt bzw. ausgeblendet werden sollen
- ✓ **Shortkeys:** individuelle Programmierung von nützlichen Kurzbefehlen

CRM-Anbindung leicht gemacht



Vollständige Integration der NTWcall Contact Center-Funktionalität in die Benutzeroberfläche von Salesforce.

Funktionen für den optimalen Contact Center-Einsatz

Die vielfältigen Funktionen des NTWcall Contact Centers stellen sicher, dass Anfragen optimal abgewickelt werden können. Neben der intelligenten Anrufsteuerung unterstützen diese Funktionen bei der Bearbeitung:

- ✓ **Freie Skalierbarkeit:** neue Agenten leicht hinzufügen / ändern
- ✓ **Presence-Status-Anzeige:** Team und eigener Status
- ✓ **TvM-Funktion:** vorbereitete Begrüßungstexte einblenden
- ✓ **Ansagen** je nach CallRouting-Kriterien
- ✓ **Suche im Telefonbuch:** flexibel nach Person, Organisation, Keyword
- ✓ Eigener **E-Mail-Channel** zur Bearbeitung von E-Mails
- ✓ Individuelle „**Not-ready-Status**“ per Mausklick
- ✓ **Supervisor-Funktion** mit Ansicht der Queues, Agentenstatus und Möglichkeit zur Skill-Änderung
- ✓ Voreingestellte **Nacharbeitszeit**
- ✓ **Wrap-up-Codes** für transparente Statistik und Auswertung
- ✓ Standard-**Schnittstellen** zur Anbindung von **Datenbanken**



Weitere Funktionen

- ✓ Voice Recording / Gesprächsaufzeichnung
- ✓ Vermittlungsplatz-Funktion
- ✓ Anbindung an Drittsysteme (SAP, Salesforce, MS Dynamics)

Echtzeitreporting und Statistiken

Contact Center-Aktivitäten immer im Blick behalten mit dem Echtzeitreporting und den Statistiken von NTWcall CC. Neben typischen CDR-Auswertungen sind detaillierte Call Center-Reporte auf Basis von Wartelisten und Agenten abrufbar. Zahlreiche, ebenfalls hochgradig individualisierbare Filterfunktionen erlauben eine flexible Reporterstellung, die keine Wünsche offen lässt.

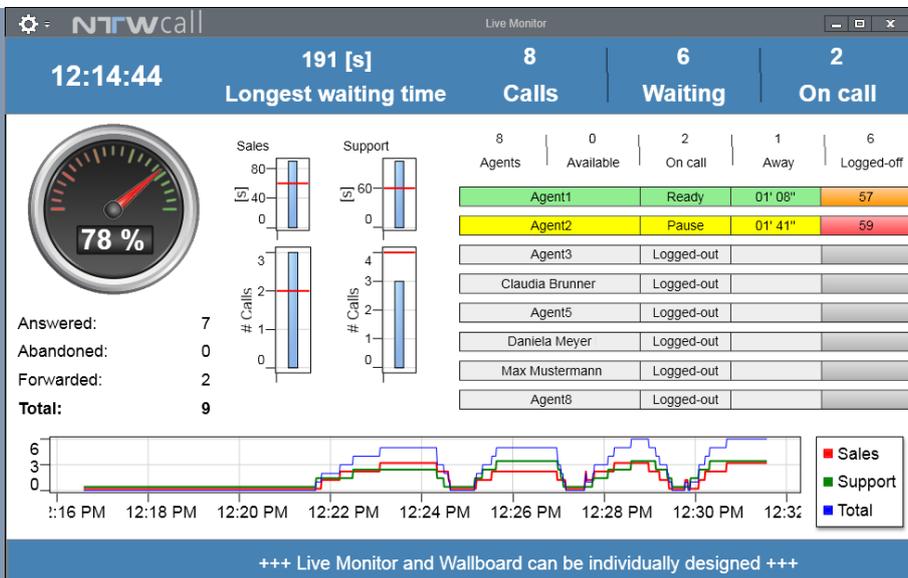
Alles im Blick mit dem Wallboard



- ✓ In Echtzeit anzeigen: zahlreiche und vielfältige Standard-Statistiken in tabellarischer und grafischer Form
- ✓ Performance messen über Anrufaufkommen bzw. SLA-Zeiten (volume- oder zeitbasierte Performance)
- ✓ LiveMonitor/Wallboard

Performance live messen

Sowohl Supervisoren als auch Agenten können das Anrufaufkommen per LiveMonitor/Wallboard in Echtzeit kontrollieren. Die Contact Center-Aktivität wird am LiveMonitor einfach nachvollziehbar dargestellt – für die laufende Überprüfung der Performance.



Der LiveMonitor

- ✓ Individuell konfigurierbare Ansichten
- ✓ Funktionen & Informationen
 - Anzahl verfügbare Lizenzen
 - Anzahl wartende Anrufe
 - Max. Wartezeit
 - Chart Historie
 - Warnhinweise
 - Lauftext mit zentraler Änderung
 - Statistische Anzeige

Umfangreiche Auswertung mit Statistiken

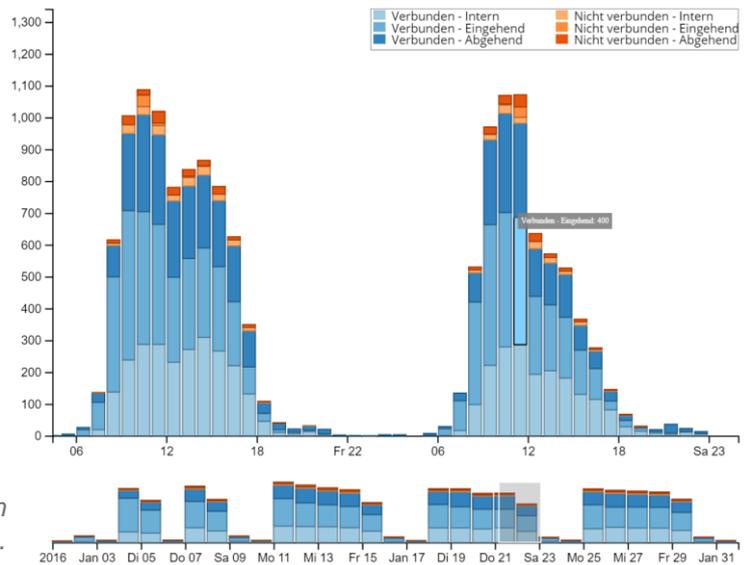
Mittels Statistiken können alle wichtigen Faktoren der Contact Center-Leistung, wie Wartezeiten, Gesprächsdauer, Weiterleitungen uvm. übersichtlich und detailliert ausgewertet werden.



- ✓ Performance messen: über individuelle Statistiken und Auswertungen
- ✓ Antwortzeit-Analyse (gesamt, nach Zeit, Ziel, Queue, Vermittler)
- ✓ Verlorene Gespräche (z.B. nach Abwurfdauer gruppiert)
- ✓ Individuelle Zeiträume
- ✓ Messaging: informiert bleiben durch automatisierte und regelmäßige Zustellung von Statistiken
- ✓ Quickreport

Quickreport (Beispiel)

Der neue Quickreport ermöglicht eine umfangreiche responsive Echtzeitauswertung des Gesprächsaufkommens. Die Contact Center-Performance wird dank dynamischer Darstellung und skalierbarer Auflösung der Daten übersichtlich und bis ins kleinste Detail messbar.



Zeitliche Auflösung der Gesprächsdaten bis auf Stundenebene.

Gespräche

Zeitraum: Jun 2017

Typ: Gespräche, Alle, Alle

Provider: BT Business Tari

Anzeigen

Benutzer

10 Einträge anzeigen

Nachname	Vorname	Nummer	Kosten	Deuer	Anzahl
21046	Telefonspinnne SMV	21046	2.44 €	00:01:33:40	1
21047	Telefonspinnne SMV	21047	0 €	00:00:00:00	0
21076	Telefonspinnne SDH	21076	0 €	00:00:00:00	0
21081	Telefonspinnne Corp Dev	21081	0 €	00:01:05:24	13
21214	Fax Rides	21214	0 €	00:00:00:09	1
21234	Media-IT Wtlg SS	21234	0.04 €	00:00:01:37	3
22001	Druck Styria Besprechungraum	22001	0 €	00:00:00:00	0
22002	Druck Styria Leitband	22002	1.16 €	00:01:20:48	113
22043	Druck Styria	22043	0.54 €	00:00:43:48	29
22055	Druck Styria Kantine	22055	0.01 €	00:00:00:19	5

8 bis 10 von 1.743 Einträgen

Zurück 1 2 3 4 5 ... 175 Nächste

Übersicht

Organisationstruktur Anzahl Dauer Kosten

Gespräche

Flexibilität auf allen Ebenen

Alle Elemente der Quickreport-Oberfläche sind full-screen-tauglich und lassen sich flexibel – je nach eigenen Präferenzen – anordnen: für optimalen Anwenderkomfort.

Responsive Echtzeitauswertung des Gesprächsaufkommens mit umfangreichen Filter- und Darstellungsmöglichkeiten.

Die Vorteile des NTWcall Contact Centers auf einen Blick



Intelligente Anrufverwaltung

Anrufe nach Anruferkriterien (ACD) und Agenten-Status (skill- und presence-based) optimal steuern – ohne Umwege schnell zum richtigen Ansprechpartner.



Benutzeroberfläche: komfortabel und umfangreich

Intuitiv gestaltete und übersichtliche Oberfläche für einen einfachen Einstieg in die Contact Center-Umgebung und Arbeitsplatz-Komfort auf höchstem Niveau.



Flexible Anpassungen

Durch Anbindung an Schnittstellen und Datenbanken sowie vielfältige individuelle Einstellungsmöglichkeiten, lässt sich das Contact Center ideal an die eigenen Bedürfnisse anpassen.



Messaging: alles auf einer Plattform

Mit der zusätzlichen Einbindung eines E-Mail-Channels und von Nachrichten-Funktionen, alle Informationskanäle auf einer einzigen Plattform nutzen.



Volle Kontrolle: Reporting & Statistiken

Contact Center-Aktivitäten immer im Blick. Performance über den LiveMonitor in Echtzeit auswerten und umfangreiche Statistik-Möglichkeiten nutzen.



CRM-Integration

Vollständige Integration der Contact Center-Funktionen in die vorhandene IT-Landschaft (wie SAP, Salesforce oder MS Dynamics).



Zusätzlich Contact Center für Vermittlungsplatz nutzen

NTWcall unterstützt als Vermittlungsplatz für Cisco UCM Unternehmen flexibel und zuverlässig bei ihrer Anrufvermittlung. Sowohl als Einzelplatz- als auch als Multi-Mandanten-System.