

Call Center

Datenblatt

Immer gut beraten

Egal welche Unternehmensart – wir bieten für Ihren Kundensupport und Kundenservice die ideale Lösung.

Mit dem XTVoice Call Center können Sie Kundenanfragen zielgerichtet und effektiv bearbeiten.

Die Anbindung an Ihr CRM-System ermöglicht es den Kunden direkt mit dem richtigen Agenten zu verbinden und die Historie des Kundenanliegens aufzurufen.

Außerdem stellen der eingebauten Sprachdialog Service (IVR) und die ACD-Funktion sicher, dass der Kunde stets zu dem bestqualifiziertesten Agenten weitergeleitet wird. Durch die erweiterte ACD-Funktion werden die sowohl die Agentenskills, als auch die Kundenpriorisierung (VIP), hierfür herangezogen.

Mit der XTVoice Call Center Lösungen sind Sie und Ihre Kunden somit jederzeit bestens beraten!

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Ein Call Center für verteilte Standorte
- Erweiterte ACD-Funktionen (Skilled Based Routing)
- Individuelle Sprachdialoge (IVR)
- Priorisierung von Kunden (VIP)
- umfangreiche Statistiken und Live-Monitor für den Supervisor
- intuitiver Agentenarbeitsplatz (DesktopOperator)
- Flexible Überlaufmöglichkeiten bei ansteigendem Anrufaufkommen

Funktion	Agent	Master Agent	Supervisor	Admin
WARTESCHLEIFEN				
Warteschleifen einrichten				●
Warteschleifen Ansagen ändern			●	●
Agenten einer Warteschleife hinzufügen				●
Master Agent setzen			●	●
Agentenreihung ändern			●	●
Agentenstatus einzelner Gruppenmitglieder ändern			●	●
Eigenen Status ändern	●	●		
Agenten-Nachbearbeitungszeit ändern			●	●
Skills verwalten				●
Skills einem Agenten zuweisen			●	●
ERWEITERTES ROUTING				
IVR hinzufügen und Routing verwalten				●
IVR Ansagen ändern			●	●
Überlaufziel/Weiterleitungen/Zeitpläne ändern			●	●
KONTAKTMANAGEMENT				
Telefonbuch Favoriten/Gruppen lesen	●	●	●	●
Telefonbuch Favoriten/Gruppen verwalten			●	●
Telefonbuch importieren und Kontakte verwalten				●
SPRACHBOX UND ANRUFAUFZEICHUNG				
Gruppensprachbox verwalten	●	●	●	●
Gruppenanruflisten verwalten		●	●	●
Aufnahmen anhören und verwalten			●	●
STATISTIK				
Live Ansicht (Monitoring)			●	●
Alle Agenten/Gruppen Reporte verwalten (Statistik)			●	●
Persönliche Agentenreporte (Statistik)	●	●		

Limits	
Call Center	1 pro Standort
Agenten pro Call Center	je nach Anwendung
Warteschlangen pro Call Center	je nach Anwendung
Systemgrenzen	Die Anzahl der Agenten und Warteschlangen ist abhängig der verwendeten Hardware und der Communi5 VAS Version.