

TELES Call Center - die richtige Wahl für Ihren Kundenservice! Erhöhen Sie ganz einfach die Kundenbindung. Erleichtern Sie Ihren Mitarbeitern die Arbeit bei Kundenanfragen.

TELES CALL CENTER.

Damit sind Sie, Ihr Kundenservice und Ihre Kunden immer bestens beraten.

TELES Managed Cloud Service ist eine vollwertige und clevere Kommunikationslösung, die über das Internet von einer zentralen Serverplattform zur Verfügung gestellt wird und alle Nebenstellenanlagen an dezentralen Stand-orten ergänzt oder auf Wunsch ersetzt. IP Centrex - die Telefonanlage die über das Web gesteuert wird. Die optimale Lösung für Unternehmen, die sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren wollen.

TELES Call Center ist immer die richtige Wahl, egal für welche Unternehmensart – wir bieten für Ihren Kundensupport und Kundenservice die ideale Lösung.

Mit dem TELES Call Center können die Mitarbeiter im Service-Center die Kundenanfragen zielgerichtet, schnell und effektiv bearbeiten. Die Anbindung an das bestehende CRM-System des Unternehmens ermöglicht es, den Anrufer direkt mit dem richtigen Agenten zu verbinden und die Historie des Kundenanliegens aufzurufen.

Außerdem stellt das eingebaute Sprachdialogsystem IVR (Interactive Voice Response) sowie die ACD-Funktion (automatische Anrufverteilung) sicher, dass der Kunde stets zu dem best qualifiziertesten Agenten weitergeleitet wird. Mit der erweiterte ACD-Funktion werden sowohl die Agentenskills, als auch die Kundenpriorisierung (VIP) des jeweiligen Anrufers berücksichtigt. Mit der TELES Call Center Lösung sind Sie und Ihre Kunden jederzeit bestens beraten.

Vorteile auf einem Blick:

- » Ein Call Center für alle verteilten Standorte
- » Erweiterte ACD-Funktionen (Skill Based Routing)
- » Individuelle Sprachdialogsystem (IVR)
- » Priorisierung von Kunden (VIP)
- » Umfangreiche Statistiken, Auswertungen und Live-Monitor für den Supervisor
- » Intuitiver Agentenarbeitsplatz (TELES DesktopOperator)
- » Flexible Überlaufmöglichkeiten bei ansteigendem Anruferaufkommen



FUNKTION	Agent	Master Agent	Super-visor	Admin
WARTESCHLEIFEN				
Warteschleifen einrichten				✓
Ansagen in Warteschleifen ändern			✓	✓
Agenten einer Warteschleife hinzufügen				✓
Master Agent setzen			✓	✓
Agentenreihung ändern			✓	✓
Agentenstatus einzelner Gruppenmitglieder ändern			✓	✓
Eigenen Status ändern	✓	✓		
Agenten-Nachbearbeitungszeiten ändern			✓	✓
Skills verwalten				✓
Skills einem Agenten zuweisen			✓	✓
ERWEITERTES ROUTING				
IVR hinzufügen & Routing verwalten				✓
IVR Ansagen ändern			✓	✓
Überlaufziel/Weiterleitungen/Zeitplan ändern			✓	✓
KONTAKTMANAGEMENT				
Telefonbuch Favoriten/Gruppen lesen	✓	✓	✓	✓
Telefonbuch Favoriten/Gruppen verwalten			✓	✓
Telefonbuch importieren & Kontakte verwalten				✓
SPRACHBOXEN & ANRUFAUFZEICHNUNG				
Gruppenbox verwalten	✓	✓	✓	✓
Gruppenboxanruflisten verwalten		✓	✓	✓
Aufnahmen anhören & verwalten			✓	✓
STATISTIK				
Live Ansicht (Monitoring)			✓	✓
Alle Agenten/Gruppen Reports verwalten (Statistik)			✓	✓
Persönliche Agentenreporte (Statistik)	✓	✓		
LIMITS				
Call Center	1 pro Standort			
Agenten pro Call Center	unlimitiert			
Warteschlangen pro Call Center	unlimitiert			

