



TS DialogCenter



TS Unified



TS Agent



TS Supervisor



TS AgentPanel



TS CallBack



TS EasyFax



TS UnifiedCTI



TS Record



## TS DialogCenter - Für Ihr professionelles Service Center

**Mit dem TS DialogCenter sind Sie in der Lage, Ihren Inbound-, oder Outbound-Service effizient zu organisieren.**

Die Oberfläche kann individuell für jedes Unternehmen, für jede Branche oder Kampagne erstellt, oder abgeändert werden. Ihre Outbound-Kampagnen lassen sich mit dem TS DialogCenter zielsicher aufsetzen, wirtschaftlich durchführen und nachvollziehbar auswerten.

Anwendungsgebiete sind z.B.: Neukundengewinnung, Kundenservice, Bestellwesen, Rückruf aus Outbound, Helpdesk/Ticketsystem, Beschwerdemanagement, usw.

Die ideale Abstimmung der Software auf Ihre Telefonanlage und die einfache Einbindung in

Ihre IT-Datenstruktur sparen Ihnen Zeit und Kosten. Direkt aus der Oberfläche kann z.B. eine Mail oder ein Fax erstellt werden, das per Klick sofort verschickt werden kann. Zum einfachen Wiederfinden werden die Dokumente dem Kontakt zugeordnet. Neben der Aktionssteuerung gibt es weitere Funktionen wie z.B. der schnelle / einfache Datenimport, sowie die Möglichkeit einen Gesprächsleitfaden zu verwenden und vieles mehr.

Ein großer Vorteil ist, dass die Software aufgrund des durchdachten Kampagnenmanagements und der langen Erfahrung sehr flexibel und gleichzeitig leicht zu bedienen ist.



## TS EasyFax - Effiziente Faxkommunikation für Unternehmen

**TS EasyFax ist die perfekte Faxserverlösung für schnelle und qualitativ hochwertige Kommunikation.**

Jeder Mitarbeiter im Unternehmensnetzwerk kann direkt von seinem Arbeitsplatz aus Faxmitteilungen per E-Mail versenden und automatisch einen Sendebericht verlangen. Eingehende Faxmitteilungen werden unmittelbar per E-Mail zugestellt.



### TS AgentPanel

- Computer Telefonie Integration,
  - Präsenzanzeige und
  - Statistikinformationen
- werden auf einer Oberfläche bereitgestellt.

Zur einfachen Bedienung und verbesserten Zusammenarbeit werden den Mitarbeitern die typischen ACD Funktionen und die notwendigen Service Center Informationen zur Verfügung gestellt. Ziel ist die Unterstützung eines optimalen Arbeitsablaufs.



### TS Record - Zeichnen Sie wichtige Gespräche auf!

#### Aufnehmen von Gesprächen

Gespräche kostenoptimiert bei Bedarf mitzuschneiden. TS Record OnDemand bietet für Unternehmen aller Größenordnungen mit dem integrierten und zentralen Aufzeichnen von Gesprächen eine sehr gute Alternative zu Einzelplatzlösungen oder dedizierten Großsystemen.

#### Quality Monitoring

Gespräche der Agenten zur Sicherung der Qualität oder als Nachweis für den Kunden dokumentieren. Eine skalierbare Lösung für Call Center bei denen nicht generell jedes Gespräch, sondern bedarfsorientiert aufgezeichnet werden soll.



### TS CallBack - Damit kein Kunde verloren geht!

Ideal wäre es, wenn ein Kunde sofort oder nach sehr geringer Wartezeit einen kompetenten Gesprächspartner am Apparat hätte. Leider lässt sich das nicht immer realisieren. Besonders in Stoßzeiten kann es passieren, dass die Telefone aller Mitarbeiter belegt sind und der Kunde nicht durchkommt.

Für diese Situation haben wir eine Lösung, mit der Sie Ihrem Kunden Entgegenkommen zeigen: Rufen Sie ihn doch einfach zurück! Über die Rückrufliste, die generiert wird hat jeder Mitarbeiter die Möglichkeit die Kunden zurückzurufen, die ohne Erfolg versucht haben einen Ansprechpartner zu erreichen.



### TS UnifiedCTI

Neben der Computer Telefonie Integration (CTI) und dem Instant Messaging wird auch das Präsenz- und Statusmanagement im Call Center und Backoffice unterstützt.

Sie benötigen nur noch eine einzige Lösung, die die Zusammenarbeit der Mitarbeiter in Echtzeit unter-

stützt, egal ob sie Agent oder Büro-Anwender sind. Durch die Integration der Lösung in die Geschäftsanwendungen (CRM), Microsoft Outlook und Lotus Notes lassen sich Kommunikations- und Geschäftsprozesse um ein vielfaches effizienter gestalten.

**Wir informieren Sie gerne über weitere Unified Communication Lösungen im Unternehmen und beraten Sie über Optimierungsmöglichkeiten.**

**Sprechen Sie mit uns!**