

# TeleSys Software für Alcatel-Lucent CCD Systeme

Service-Center Applikationen für besseren Service



TeleSys bietet Servicecenter Applikationen speziell für Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise (OXE) bzw. Octopus EP Systeme. Die Lösungen basieren auf Kundenanforderungen und sind als Ergänzung zur OmniTouch Call Center Standard Edition verfügbar. Sie dienen zur Unterstützung von Mitarbeitern, Teamleitern und Supervisoren, um einen besseren Service zu ermöglichen.

## TS UC Modul AgentPanel – Applikation für Mitarbeiter und Teamleiter

Zur einfachen Bedienung und verbesserten Zusammenarbeit werden den Agenten und Teamleitern die typischen ACD Funktionen und wichtige Service-Center-Informationen zur Verfügung gestellt. Ziel ist die Unterstützung eines optimalen Arbeitsablaufes und die Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

The screenshot displays the TS-AgentPanel 7.0.0 interface. At the top, it shows the user '203 - Förtisch Katharina' and 'BG Technik 103'. The main area is divided into several sections: 'Support TK' with a summary table showing 'Warten' (0), 'Angem.' (2), 'Frei' (1), 'Aktiv' (0), 'Nachb.' (0), 'n.V.' (0), and 'Abgem.' (2); 'Medien für Support TK' with a list of active media items including 'Christian Friedmann' and 'Matthias Müller'; 'Piloten für Support TK' with a summary table; 'Statistik Piloten in Support TK'; 'Mitarbeiter in Support TK' with a grid of team members and their status; and 'Backoffice' with another grid of team members. A left sidebar shows a navigation tree with categories like 'Unternehmen Telesys', 'Technik', 'Vertrieb', and 'Backoffice'. Arrows from external text point to specific features in the interface.

Echtzeitanzeige und Teamverfügbarkeit

Anzeige der eingegangenen Medien

Präsenzanzeige mit Kontaktbildern

Präsenzanzeige anderer Teams

**Durch eine perfekte Abstimmung mit der Alcatel-Lucent CCD werden nachfolgende Punkte in die Applikation integriert:**

- Monitorleiste mit Statusanzeige
- Echtzeitanzeige von Piloten- und Agentendetails
- Erweiterte Detailinformationen und Funktionen für Teamleiter
- Statistikinformationen zu Warteschlangen, Service Levels, Leistungsfaktoren
- Präsenzinformationen und Nebenstelleninformationen für eine verbesserte Zusammenarbeit von Agenten und Backoffice Mitarbeitern
- Umfangreiche Computer Telefonie (CTI) Funktionen inkl. Anrufjournal, zentrales Telefonbuch, Anruferidentifizierung, „Hot Key“ Wahl, individuelle Rufnummernübermittlung
- Integration von WEB-Seiten und individuelle Gestaltung der Ansichten
- Einzel- und Gruppenchat zur Benachrichtigung von Teilnehmern
- Federation der Präsenz und Chat-Informationen (ESTOS ProCall, XMPP)
- Individuelles Gesprächsfenster mit Informationen aus CRM/ERP Systemen



### TS UC Modul MedienRouting – E-Mail Routing mit Alcatel-Lucent CCD

Routen Sie künftig neben Anrufen und E-Mails auch Fax-, WhatsApp- und Social Media-Nachrichten bis hin zum Video-Chat.

### TS UC Modul OfficePanel – zur optimalen Arbeitsunterstützung für Mitarbeiter in der Büroumgebung

Das **TS UC Modul OfficePanel** basiert auf dem **TS UC Modul AgentPanel** für Servicecenter-Mitarbeiter und ist für die unterstützenden Funktionen für den Mitarbeiter im Büro und in der Zusammenarbeit mit den Servicecenter-Mitarbeitern angepasst.

### TS UC Modul CallBack – Für ein erfolgreiches Rückrufmanagement

**TS UC Modul CallBack** wertet erfolglose Kundenanrufe von z. B. Auflegern in der Warteschlange aus und stellt diese den Agenten für die Bearbeitung zur Verfügung. So kann im Inbound ein perfekter Rückrufservice geboten werden.

Die Auswertung erfolgt anhand der Rufnummer und wird als Liste oder gruppiert nach Einwahlnummern (Pilot/Statistikpilot) dargestellt. Ergänzt durch Zusatzinformationen wie Name, Datum/Uhrzeit des letzten erfolglosen Anrufs, Anzahl der Versuche, Kennzeichnung von VIP-Kunden und Bearbeitungsstatus können gezielt Rückrufe durchgeführt werden.

Individuell können auch Sprachnachrichten des integrierten Sprachspeichers des Alcatel-Lucent Systems zur Verfügung gestellt werden. **TS UC Modul CallBack** kann eigenständig oder integriert mit dem **TS UC Modul AgentPanel** betrieben werden.

### TS UC Modul ReportService – Individuelle Reports auf Kundenwunsch

Dieser Service für Ihre Alcatel-Lucent CCD stellt detaillierte Informationen aus dem System für Auswertungen in einer Datenbank zur Verfügung.

Mit der Administrationssoftware lassen sich ein oder mehrere Systeme verwalten, um Informationen aus unterschiedlichen Standorten in einer zentralen Datenbank zusammen zu führen. Die Verbindung erfolgt über IP mit dem Kommunikationssystem.

Tagesauswertung Tickets PG															
Auswertungstag: 02.11.2011															
Summary															
Bearbeitungsgruppe	ACD Inbound extern										ACD Sonstige			Summe Anrufe	
	Gesamt	Bearbeitet	Aufleger	Besetzt	Überwürfe in andere BG	Sonstige	Leistungsfähigkeit	Annahme vor				Outbound extern	Inbound intern		Outbound intern
								10 Sek. Rurdauer	30 Sek. Rurdauer	60 Sek. Rurdauer	120 Sek. Rurdauer				
PGAG 87941814	18	17	0	0	0	1	94.4 %	16	1	0	0	17	5	17	57
PGAG 87942100	133	116	17	0	0	0	87.2 %	65	46	5	0	89	13	20	255
PGAG 87942150	314	303	11	0	0	0	96.5 %	210	88	4	1	269	42	119	744
PGAG 87942400	44	43	1	0	0	0	97.7 %	36	7	0	0	75	1	18	138
PGAG 87942450	275	235	8	0	0	32	85.5 %	156	77	2	0	251	7	222	755
PGAG 87942500	87	85	2	0	0	0	97.7 %	61	22	1	1	56	3	32	178
Summe:	871	799	39	0	0	33	91.7 %	544	241	12	2	757	71	428	2127

Der integrierte Reportgenerator bietet die Möglichkeit individuelle Reports zu erstellen. Die Reports können manuell ausgeführt oder z. B. zeitgesteuert per E-Mail versendet werden. Es stehen Standardreports zur Verfügung, welche auf Kundenbedürfnisse angepasst werden können.