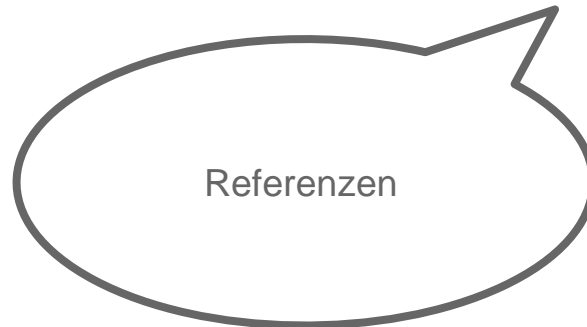
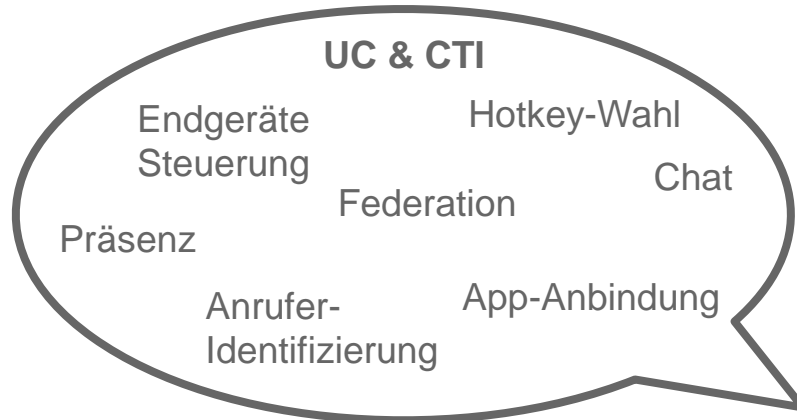


# Zufriedene Mitarbeiter - begeisterte Kunden



## TS UC Modul **OfficePanel**

Version 7



# Funktionsübersicht

---

## Wichtigste Informationen auf einen Blick!

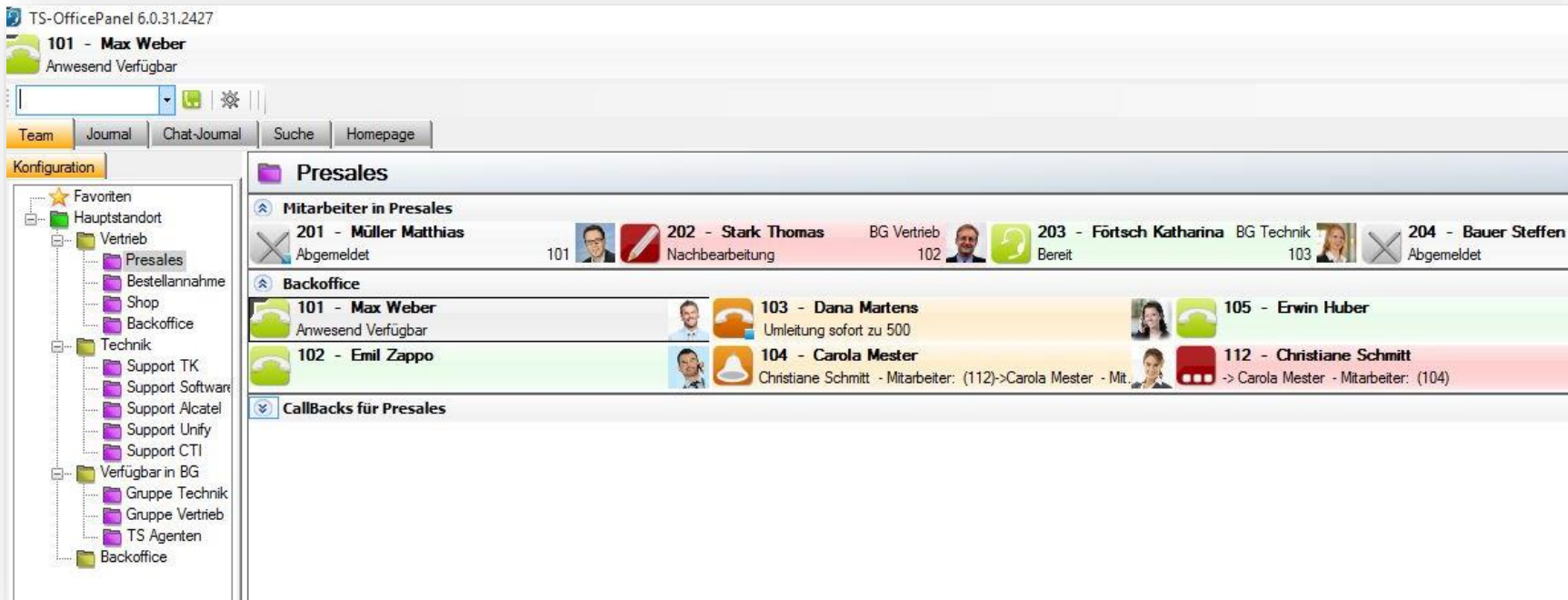
- Mitarbeiter im ServiceCenter erhalten mittels **UC & CTI Funktion** (Unified Communications & Computer Telefonie Integration) – mit Hotkeywahl, Journal, Chat, usw. sofort die wichtigsten Informationen zum Gesprächspartner.
- **Verbindung der TK-Anlage** mit EDV und weiterer Applikationen wie CRM-/ERP Systeme, eigene Datenbanken, usw.  
Die **Echtzeitinformationen** dauerhaft auf einen Blick verfügbar.

→ **Zufriedene Mitarbeiter - begeisterte Kunden**

# Individuelle Ansichten



Monitorleiste



Hauptfenster

# UC & CTI

Unified Communications  
&  
Computer Telefonie Integration

# Anrufer – Identifizierung durch CTI

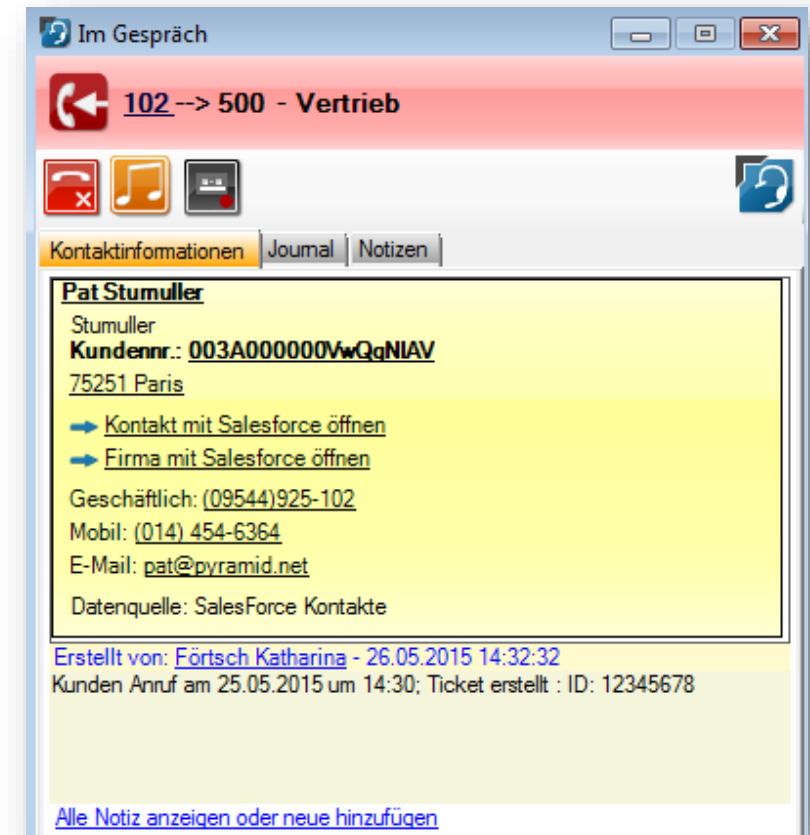
## Anrufenster - Informationen zum Anrufer

- Detailinformationen zum Kontakt
- Datenbankintegration
- Öffnen externer Anwendungen mit einem Klick

## Gesprächssteuerung im Anrufenster

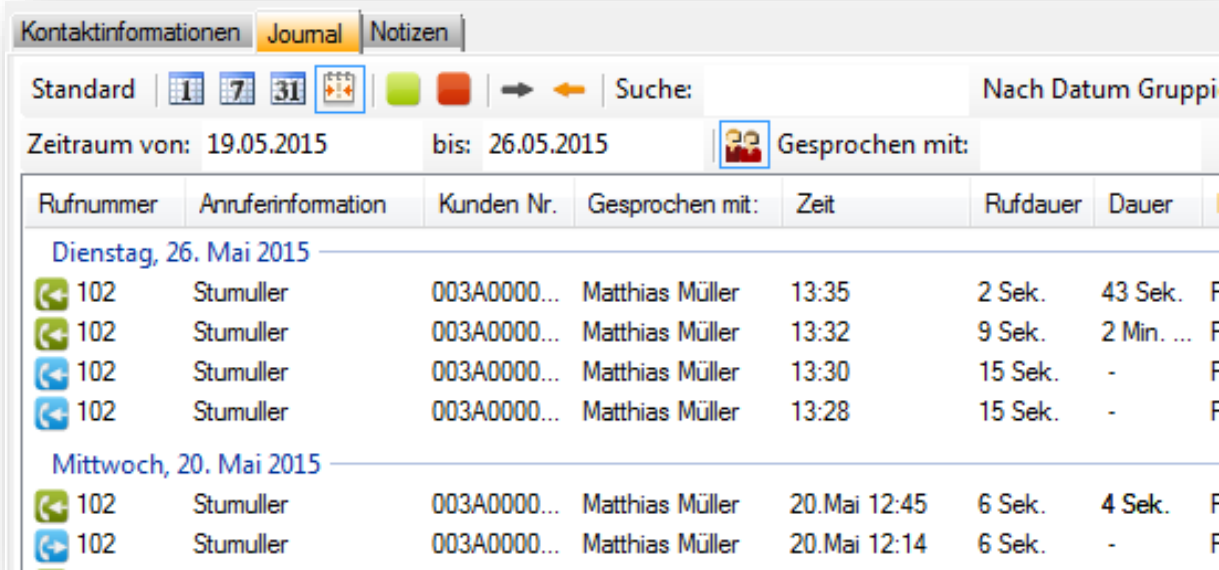
- Wählen, Auflegen (Hotkey-Wahl)
- E-Mail / Chat senden
- Weiterleiten von Gesprächen
- Anruf heranholen
- individuelle Nummernübermittlung
- Einbindung von TS Unified Record
- u. v. m.

- ✓ **Computer Telefonie mit Präsenzansichten und Chatmöglichkeit steigert die persönliche Produktivität und vereinfacht Vorgänge.**



## → Persönliches Anrufjournal

## → Kundenbezogenes Anrufjournal



The screenshot shows a software interface for a call log. At the top, there are tabs for 'Kontaktinformationen', 'Journal', and 'Notizen'. Below the tabs, there are filters for 'Standard', '1', '7', '31', and a search bar. The date range is set from '19.05.2015' to '26.05.2015'. The interface displays a table of call records for contact 'Stumuller' (customer number 003A0000...). The records are grouped by date: Tuesday, May 26, 2015, and Wednesday, May 20, 2015. Each record includes a call icon (green for outgoing, blue for incoming), the phone number '102', the contact name 'Stumuller', the customer number, the name of the person spoken to (Matthias Müller), the time, the call duration, and the total duration.

Rufnummer	Anruferinformation	Kunden Nr.	Gesprochen mit:	Zeit	Rufdauer	Dauer
Dienstag, 26. Mai 2015						
102	Stumuller	003A0000...	Matthias Müller	13:35	2 Sek.	43 Sek.
102	Stumuller	003A0000...	Matthias Müller	13:32	9 Sek.	2 Min. ...
102	Stumuller	003A0000...	Matthias Müller	13:30	15 Sek.	-
102	Stumuller	003A0000...	Matthias Müller	13:28	15 Sek.	-
Mittwoch, 20. Mai 2015						
102	Stumuller	003A0000...	Matthias Müller	20.Mai 12:45	6 Sek.	4 Sek.
102	Stumuller	003A0000...	Matthias Müller	20.Mai 12:14	6 Sek.	-

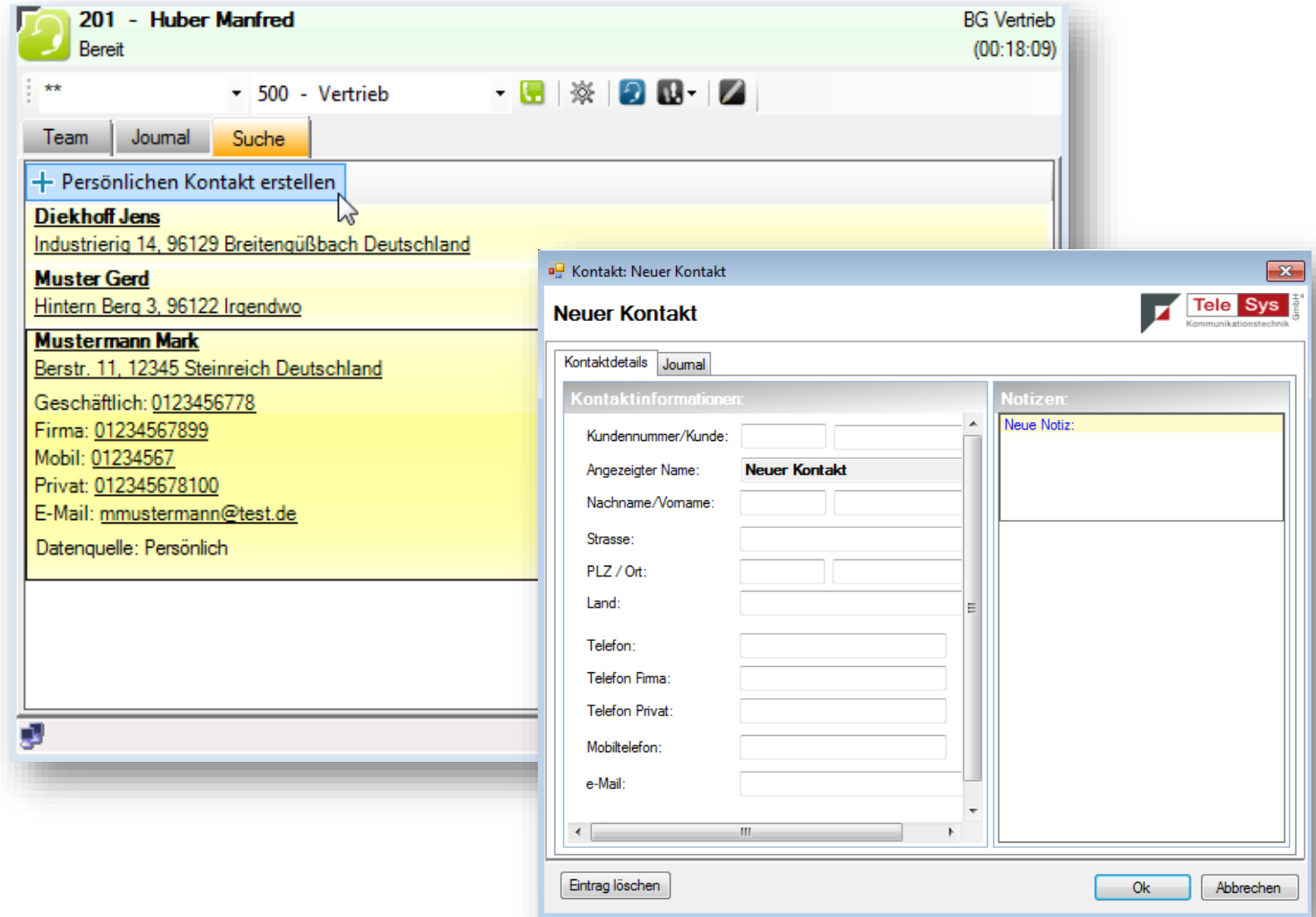
- Informationen mit Namensauflösung zu: eingehend, ausgehend, erfolgreich, nicht-erfolgreich, weitergeleiteten Gesprächen
- Filtereinstellungen & Sortierungen
- Mit Notizinformation zum Kontakt (einsehen oder anlegen)

# Erstellung persönlicher Kontakte

## Persönliche Kontakte

- Erstellen, Verwalten und Löschen von persönlichen Kontakten
- Integration in die Standard Verzeichnissuche

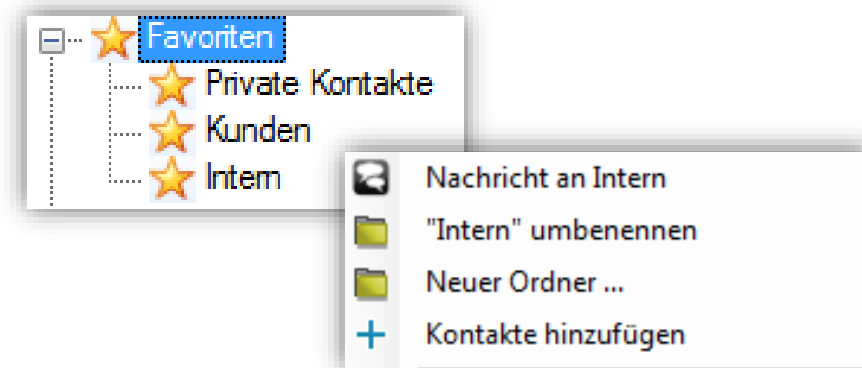
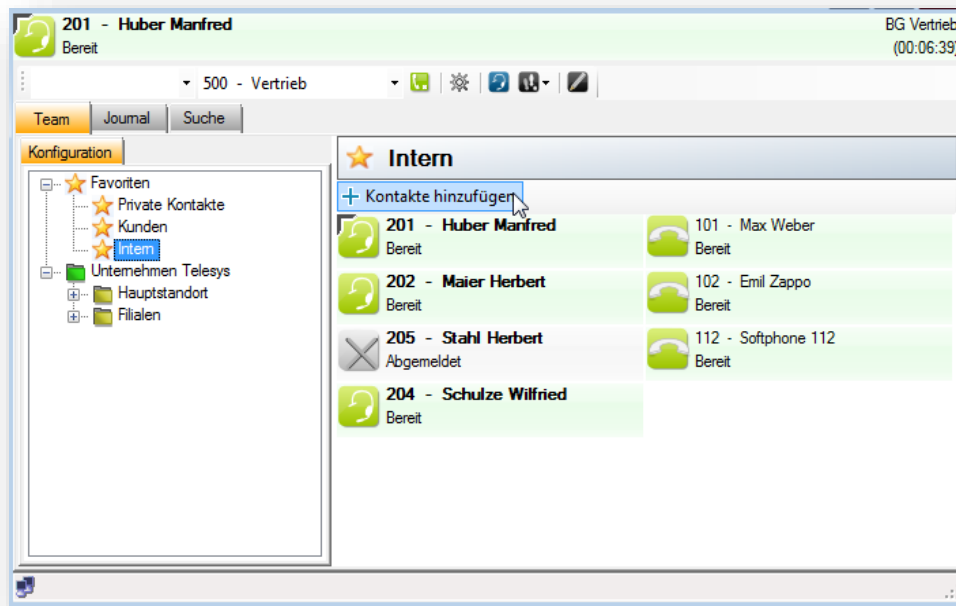
Anzeige aller privaten Kontakte mit \*\* in der Sucheingabe





# Erstellung persönlicher Favoriten

- Favoritenordner im Hauptfenster
- Hinzufügen von internen und externen Kontakten aus der Verzeichnissuche
- Aktualisierung der Kontakte in den Favoriten erfolgt automatisch mit der Aktualisierung von den Kontakten in der Verzeichnissuche



Beispiel mit internen Favoriten

# Chat

## Chatfunktion

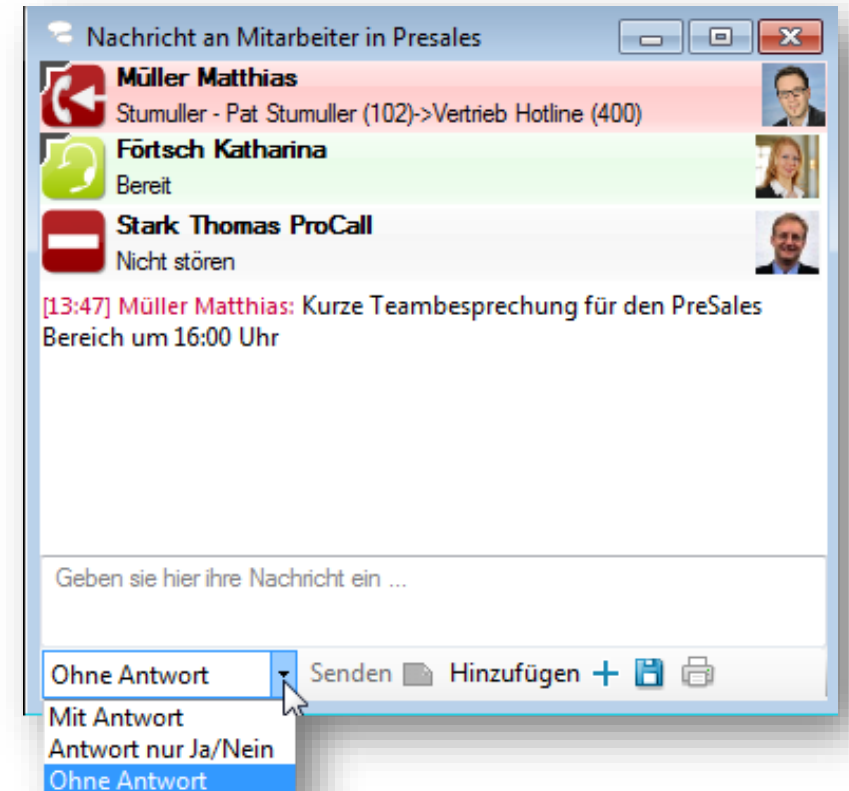
- Einzel-Chat
- Gruppen-Chat

## Chatoptionen

- Versand ohne Antwort
- Antworten Ja/Nein

## Chat per App mit Präsenzanzeige

## Chatberechtigung für einzelne Mitarbeiter

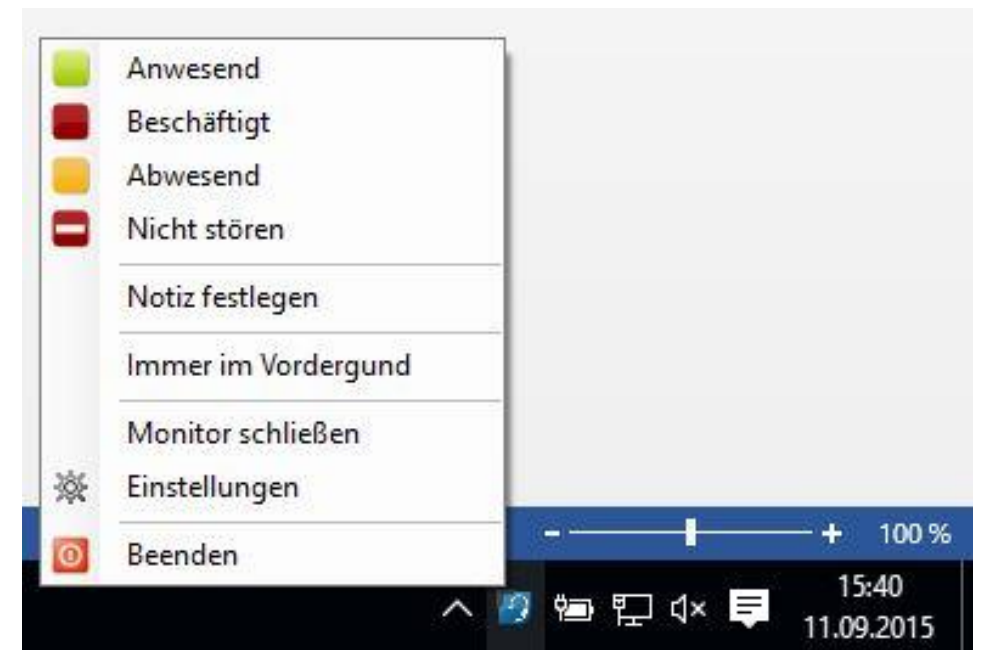


# Präsenz



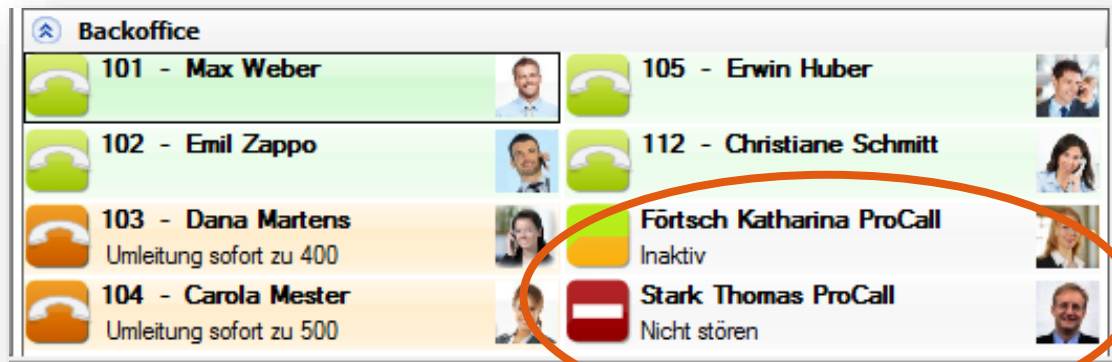
## Präsenzinformationen

Einstellung des eigenen Präsenzstatus  
 in der Monitorleiste (oben) oder im Tray (rechts)



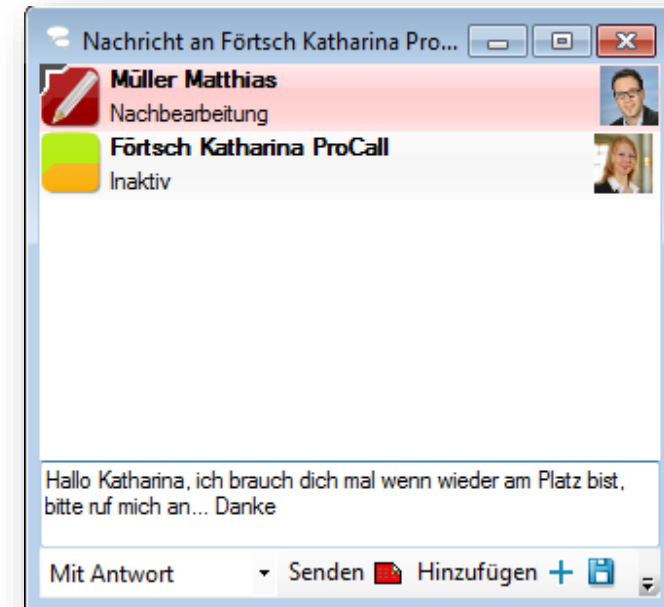
# Federation

## Federation von Präsenz- und Chat Informationen mit ESTOS ProCall



### Ansicht im TS OfficePanel:

ServiceCenter Mitarbeiter und Backoffice Mitarbeiter mit ProCall Nutzern.



Chatnachricht von TS OfficePanel an ProCall Nutzer.



- Präsenz und Chat für die Einbindung von z. B. Außendienstmitarbeitern
- Smartphone und Tablet per ProCall-App
- Für iOS und Android Systeme

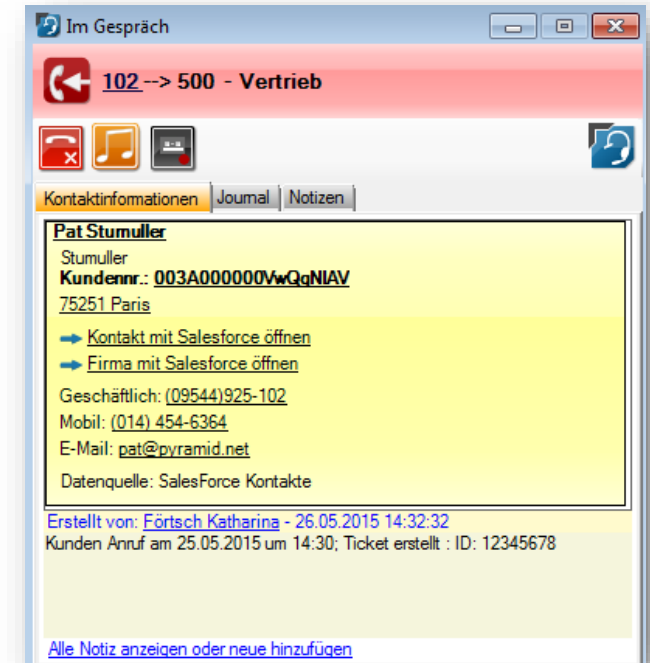


Integration  
von Applikationen/  
Datenbanken

# Anbindung von Datenbanken und Quellen

## Standarddatenquellen / Konnektoren:

- LDAP, ODBC, .txt und .csv Dateien
  - Active Directory
  - Öffentliche Exchange Verzeichnisse
  - Lotus Notes Datenbanken
  - DATEV
  - Microsoft Dynamics CRM u. Navision
  - Tobit David Infocenter
  - DasTelefonbuch Deutschland, KlickTel Server, TwixTel
- 
- LDAP-Server für den Zugriff auf Kontaktdaten, zusätzlich SSL gesicherter Webzugriff
  - Direkter Datenbankzugriff möglich z.B. auf Basis MS SQL
  - Ebenso kann über Import / Export kommuniziert werden
  - Wir bieten zusätzlich individuelle Schnittstellen-Entwicklung und Sonderanpassungen





# CRM – Datenbank einbinden

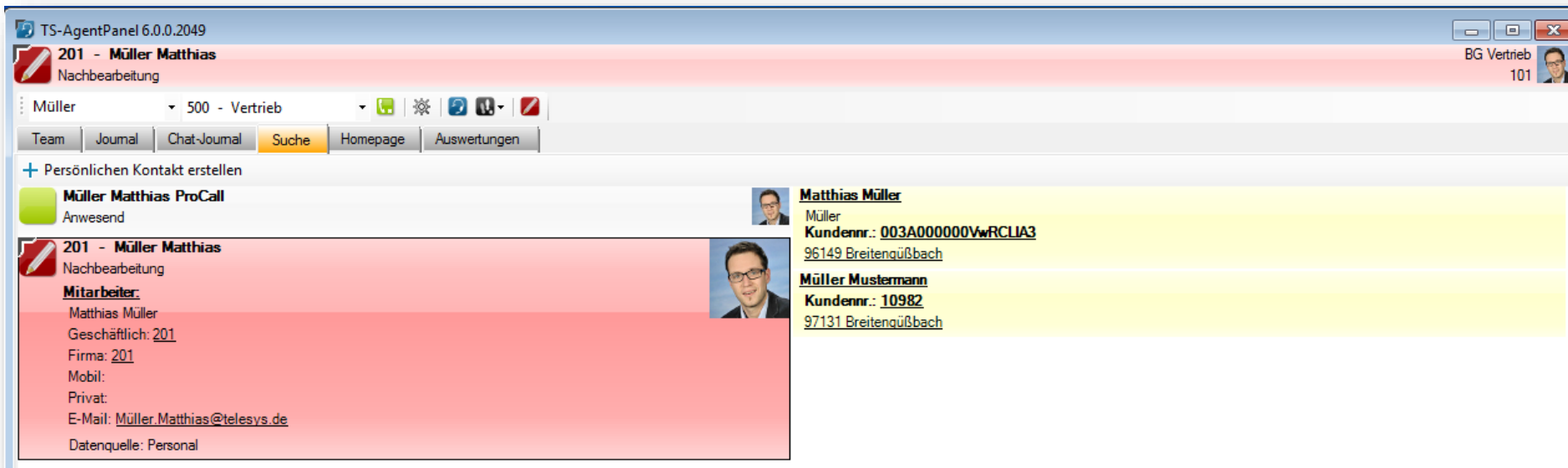
- Anrufer-Identifizierung
- Detail-Informationen zum Gesprächspartner  
 z.B. Kundennummer / Vertragsnummer,  
 Bedeutsamkeit des Kunden, säumiger Zahler,  
 Mahnstufe, usw.
- Öffnen externer Anwendungen mit einem Klick





# Einfache & schnelle Verzeichnissuche

- Diverse Suchmöglichkeiten wie z. B. Ort, Name, Telefonnummer, Skills, usw.
- Steuerung mit „Click to Dial“ oder E-Mail versenden per Klick, usw.
- Integrierte Suche über verschiedene Datenquellen



The screenshot displays the TS-AgentPanel 6.0.0.2049 interface. At the top, it shows the user '201 - Müller Matthias' in 'Nachbearbeitung' mode. Below this, there are navigation tabs: 'Team', 'Journal', 'Chat-Journal', 'Suche' (highlighted), 'Homepage', and 'Auswertungen'. A search bar contains 'Müller' and '500 - Vertrieb'. The main area shows search results for 'Müller Matthias ProCall' (Anwesend) and 'Müller Matthias' (Nachbearbeitung). The 'Müller Matthias' entry is expanded to show contact details: 'Mitarbeiter: Matthias Müller', 'Geschäftlich: 201', 'Firma: 201', 'Mobil:', 'Privat:', 'E-Mail: Müller.Matthias@telesys.de', and 'Datenquelle: Personal'. To the right, a list of search results is shown, including 'Matthias Müller' (Kundennr.: 003A000000VwRCLIA3, 96149 Breitenüßbach) and 'Müller Mustermann' (Kundennr.: 10982, 97131 Breitenüßbach).



Zusammenfassung  
&  
Referenzen

# Optimale Arbeitsunterstützung

---

## Vorteile und Nutzen

- Eine Software welche die wichtigsten CTI-Funktionen und Informationen für zur Verfügung stellt
- Grundlage für das „Selbstmanagement“ der Mitarbeiter
- Effektive, abteilungsübergreifende, Zusammenarbeit zwischen Service-Center und Office / Backoffice
- Individualisierungsmöglichkeiten für spezielle Anforderungen
- Geschäftsprozessintegrationen und Effizienzsteigerung durch nahtlose Integration
- Einbindung von weiteren TS Softwarelösungen in eine Anwendung (z.B. Fax/Voicemail)
- Einheitliche Anwendung für alle Mitarbeiter
- Zentrale, übersichtliche Administration

# Referenzen TS UC Softwarelösungen

Weitere TeleSys Software Lösungen finden Sie unter: [www.telesys.de](http://www.telesys.de)

✓ TS UC Modul AgentPanel

→ Optimale Arbeitsunterstützung im Service Center, Erweiterung der CCD

✓ TS UC Modul ReportService

→ Reporting mit der Alcatel-Lucent CCD

✓ TS UC Modul DialogCenter

→ Kampagnenmanagement für Outboundservice

✓ TS Unified Communications Module

→ Fax, Voicemail, Record und IVR

■ Kunden sprechen für TeleSys >> Referenzen





Industriering 14  
96149 Breitengüßbach

Tel. +49 9544 925-0

Mail: [info@telesys.de](mailto:info@telesys.de)

[www.telesys.de](http://www.telesys.de)

