



Erweiterung der Alcatel-Lucent Enterprise CCD Standardedition



TS UC Modul
CallBack
Version 7

**Zentrales Rückrufmanagement
für erfolgreiche Kundenanrufe**

Rev. 08.2017



Eine Applikation...



- ... zur Verbesserung des Kundenservice
- ... für verbesserte Auslastung der Mitarbeiter / Agenten
- ... zur Erhöhung der Servicequalität



Ansicht der Rückrufliste

Annufemummer	Anrufename	Klassifizierung	Kunden Nr.	Gerufenes Ziel	Zeit	Anrufe	Bearbeiter	Bearbeitet	Wartezeit
500 - Vertrieb									
➔ 103	Dana Martens			Vertrieb	12:04	3			-
400 - Vertrieb Hotline									
101	Max Weber - Mitarbeiter:			Vertrieb Hotline	12:10	1	Müller Matt...	00:00	4 Min. 39 Sek.
➔ 104	Gonzalez		003A000000VwQgKIAV	Vertrieb Hotline	14:06	3			1 Min. 5 Sek.
➔ 102	Stumüller		003A000000VwQgNIAV	Vertrieb Hotline	14:28	2			15 Sek.

- 102 anrufen
- Auflegen
- Bearbeitung
- Erledigt
- Details

Informationen zum CallBack-Eintrag (individuell):

Rufnummer, Name, Uhrzeit, Anrufversuche, Bearbeiter, letzte Bearbeitung, Detailinformationen, Kundennummer, usw.

- Wartezeit bzw. längste Wartezeit
- Anzahl der Anwahl versuche
- VIP Kundenkennzeichnung

Pop Up:

Persönlicher Rückruf für einen zuständigen Mitarbeiter





Persönliche Rückrufe planen

- Zuständigen Ansprechpartner auswählen
- Uhrzeit des Rückrufs einstellen

Neuer Rückruf

Anruf von 204 (1) -> 204 - Bauer Steffen - Mitarbeiter: -> Bauer Steffen - Mitarbeiter:

Information Journal

Rückruf von / Anruferinformationen:

Rückrufnummer: 204

Name: Bauer Steffen

Mitarbeiter:
Bauer Steffen
Bergstr. 100, 91236 Steinreich
Geschäftlich: 204
Firma: 204

Rückruf für:

Name: Bauer Steffen - Mitarbeiter: ... 201 - Müller Matthias

Geplant für: Prio:

Informationen:

Der Rückruf wurde soeben erstellt und noch nicht gespeichert!

Bemerkung:

20.03.2017 08:53 Müller Matthias: Bitte kurzfristig zurückrufen!

Unbearbeitete Rückrufe:

- Hr. Thomas Stark seit 9 Min.
- Hr. Christian Friedmann seit 8 Min.

Ok Abbrechen



Voicemail in der Rückrufliste

CallCallbacks und Mailboxen für Presales

Anrufnummer	Anrufname	Klassifi...	Kunden Nr.	Gerufenes Ziel	Zeit	Anrufe	Bearbeiter	Bearbeitet	Wartezeit	Information
401 - Einkauf										
➔ 102	Maier		003F00...	Einkauf	15:23	4			5 Sek.	
112 - Mailbox von Christiane Schmitt										
➔ +4995447991356667					02. Aug 18:06	1			-	
➔ +4995444622215256					05. Aug 14:14	1			-	
➔ +4995442487162475					05. Aug 18:22	1			-	
➔ +4995449316311153					05. Aug 22:43	1			-	
➔ +4995441584312367					04. Sep 23:09	1			-	
➔ +4995449136854769					05. Sep 14:06	1			-	
➔ +4995443251527669					07. Sep 03:34	1			-	
➔ +4995443167159717					07. Sep 15:59	1			-	
➔ +4995441325785846					07. Sep 21:29	1			-	
➔ +4995444722118469					08. Sep 17:31	1			-	
➔ +4995447158195194					09. Sep 03:32	1			-	
➔ +4995445341375833					09. Sep 10:44	1			-	
➔ +4995449382956535					09. Sep 11:42	1			-	
➔ +4995446956166721									-	
111 - MailBox von Softphone 111										
➔ +4995444564431651										
➔ +4995443432524322										
➔ +4995442573738211	Hans dampf									
➔ +4995441513997732										

Context menu for +4995444622215256:

- Nachricht abspielen
- +4995444622215256 anrufen
- Unbearbeitet
- Erledigt
- Details
- Einstellungen

CallBack Player →

Details

Sprachnachricht von: +4995442147422194 (1) -> 102 - MailBox von Emil Zappo

Information Journal

Zeit: 05.09.2015 05:52 Bearbeiter:

Rufnummer: +4995442147422194 Bearbeitet:

Nachricht:

Name:

Informationen zu diesem Rückruf



Detailansicht

Detailinformationen zum Kontakt

- Öffnen externer Anwendungen mit einem Klick
- Alle Notizen zum Gesprächspartner

Details

Anruf von 102 (2) -> 400 - Vertrieb Hotline -> 400 - Vertrieb Hotline

Tele Sys Kommunikationstechnik GmbH

Information Journal

Zeit: 26.05.2015 14:28 Bearbeiter: Müller Matthias

Rufnummer: 102 Bearbeitet: 26.05.2015 14:21

Name: Stumuller

Informationen zu diese

26.05.2015 14:22
Müller Matthias:
Teilnehmer nicht erreicht

Kontaktinformationen:

Pat Stumuller
Stumuller
Kundennr.: 003A000000VwQgNL
75251 Paris

→ Kontakt mit Salesforce öffnen
→ Firma mit Salesforce öffnen

Geschäftlich: (09544)925-102
Mobil: (014) 454-6364
E-Mail: pat@pyramid.net
Datenquelle: Salesforce Kontakte

Neue Notiz:

Erstellt von: Förtsch Katharina - 2
Kunden Anruf am 25.05.2015 um 14:30; Ticket erstellt : ID: 12345678

Erstellt von: Müller Matthias -
26.05.2015 13:29:27



Weitere Funktionen

- CRM Integration
- CTI Integration zur direkten Anwahl
- Persönliche oder zentrale Mailboxen
- Gruppierung der CallBack Einträge (Piloten, Statistikpiloten)
- Mindestwartezeit und/oder Anzahl der Anrufe
- Blacklistprüfung anhand der Rufnummer gegenüber einer bestehenden Datenquelle
(siehe TS UC Modul AgentPanel Funktion)



Rückrufmöglichkeiten

Wann bieten Sie Ihren Kunden einen Rückruf an?

- bei besetzt
- mit Bandansage IVR (TS Unified Modul IVR notwendig)
- mit Sprachnachricht (TS Unified Modul Voicemail notwendig)
- Button für Rückrufwunsch auf Webseite
- Manuelle Erstellung von Rückrufen

Jetzt Rückruf anfordern



Referenzen TS Software Lösungen

- Weitere TeleSys Software Lösungen finden Sie unter: www.telesys.de
 - ✓ [TS UC Modul AgentPanel](#) → Optimale Arbeitsunterstützung im Service Center; Erweiterung der CCD
 - ✓ [TS UC Modul Reporting](#) → 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](#)

Bayern  **Innovativ**

HEIMAT
KRANKENKASSE

TROST 
AUTO SERVICE TECHNIK

PUMA 

ESTREL
BERLIN

reifen.com

ABUS
Security Tech Germany

■ GEBERIT

TEVA

ratiopharm

TV

medi



Tele Sys

Kommunikationstechnik

Industriering 14
96149 Breitengüßbach

Tel. +49 9544 925-0

Mail: info@telesys.de

www.telesys.de

