



TS UC Modul OfficePanel

TS UC Modul OfficePanel bündelt die wichtigsten CTI-Funktionen und sorgt darüber hinaus für eine effektive und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit zwischen dem Servicecenter und dem Backoffice.

Durch die Computer-Telefonie-Integration (CTI) werden dem Mitarbeiter bei einem eingehenden Anruf über ein Pop-up Fenster sofort die wichtigsten Informationen zum Anrufer angezeigt. Welche Informationen angezeigt werden kann individuell bestimmt werden.

Das ITK-System wird mit der EDV verbunden, die Einbindung eigener Datenbanken und CRM-Systeme ist möglich.

Neben Name, Firma und Standort des Anrufers, lassen sich auch weitere Informationen wie Kundennummer, letzte Bestel-

lungen oder beispielsweise offene Aufträge anzeigen.

Sie können auch weitere Informationen wie Zahlungshistorie oder das Journal mit den letzten Gesprächen einsehen. So ist nachvollziehbar, mit welchen Kollegen der Kunde bereits Kontakt hatte.

Schnelle Kommunikation durch Chat

Die integrierte Chat-Funktion ermöglicht Einzel- und Gruppenchats. So können Sie einfach und schnell Informationen austauschen. Durch die Präsenzanzeige wird Ihnen auf einen Blick angezeigt, ob der Kollege aktuell online ist.



Effektive und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit



Einfache und flexible Datenbankintegration



Unterwegs Zugriff auf alle wichtigen Informationen

Telefonsteuerung über den Computer

Viele Telefonfunktionen sind über den Computer steuerbar. Am Bildschirm markierte Telefonnummern können per Hotkey ausgewählt werden. Rufumleitungen und Präsenzstatus können mit einem Klick am Bildschirm gesetzt oder gelöscht werden.

Datenbankanbindung

Flexibler Zugriff auf die Kontaktdaten über ODBC, *.csd-Dateien, Active Directory oder öffentliche Exchange Verzeichnisse. Ein direkter Datenbankszugriff mittels Microsoft® SQL ist möglich. Individuelle Schnittstellen / Sonderanpassungen optional.

Informationen to go

Mit der App (Drittanbieter) können Mitarbeiter im Homeoffice oder im Außendienst auf alle wichtigen Informationen mit Smartphone und Tablet zugreifen.

Optimale Arbeitsunterstützung

Das TS UC Modul OfficePanel bietet viele Individualisierungsmöglichkeiten für spezielle Anforderungen. Durch das Modul OfficePanel wird das Selbstmanagement der Mitarbeiter optimal unterstützt.

Kompatibilität (anlagenunabhängig)

Unterstützte Funktionen	OfficePanel		
	Alcatel Lucent Omni PCX Office	Innovaphone	Unify Osbiz
Wählen	X	X	X
Auflegen	X	X	X
Gespräch beantworten	X	X	X
Gespräch halten	X	X	X
Gespräch zurückholen	X*	X	X*
Weiterleiten im Rufzustand			
Weiterleiten im Gesprächszustand	X		X
Rückfrage aufbauen	X*	X*	X
Makeln	X	X	
Rückfrage verbinden	X	X	X*
Konferenz erstellen	X*	X	X*
Zu Konferenz hinzufügen / entfernen			
Rückruf bei besetzt			
DTMF Nachwahl	X	X	X*
Wählen im Ruftonzustand			
Rufumleitungen	X	X	X
Do not Disturb			
Message Waiting			
abgehende Rufnummer manipulieren (CLIP)			

* Funktion ist eventuell mit Einschränkungen verbunden.

Weitere TeleSys UnifiedCommunications Softwaremodule können in die Anwendung integriert werden.

Weitere TS UC Module



TS UC Modul AgentPanel
Die Contact-Center Lösung für besseren Kundenservice



TS UC Modul Reporting
Individuelle Reports und Controlling-Informationen



TS UC Modul MedienRouting
Intelligentes Routing für Fax und E-Mail



TS UC Modul Callback
Damit kein Auftrag verloren geht



TS UC Modul Fax
Schnelle und qualitative Faxserverlösung



TS UC Modul VoiceMail
Immer erreichbar für Ihre Geschäftspartner

Ausführliche Produktbeschreibung finden Sie unter www.telesys.de. Für alle Softwarelösungen können Sie auch eine persönliche Webdemo vereinbaren.