

---

# Optimale Arbeitsunterstützung für Mitarbeiter und Teamleiter im Service Center



## TS UC Modul **WebConenct**

Version 7

Erweiterung der Alcatel-Lucent Enterprise CCD Standardedition

# Der schnellste Weg dem Kunden zu helfen...

Mit der Einbindung eines Chats auf Ihrer Homepage können Sie Ihren Kunden einfach und gezielt Unterstützung anbieten.



The screenshot shows the Tele Sys website with a red navigation bar at the top containing a phone icon, the number +49 9544 925-0, and social media icons. The main header features the Tele Sys logo and the slogan "Lösungen, so individuell wie Sie!". A navigation menu includes "Startseite", "Telefonie & Software", "IT", "Unified Communications", "Unternehmen", and "Service". The main content area is titled "ISDN – Kommunikationssysteme: Klassische Telefonanlagen". The text explains that ISDN offers stability and various features, but many providers have discontinued support as of 2018, moving to IP-based systems. It lists logos for Alcatel-Lucent Enterprise, innovaphone, and UNIFY. A red circular badge on the right says "ONLINE ANGEBOTS ASSISTENT" with a clipboard icon. Below it, contact information is provided: "Wir helfen Ihnen gerne weiter, rufen Sie uns an: +49 9544 925-0 Oder per E-Mail." A photo of a smiling woman is also visible. At the bottom left, a red chat button says "Sie haben Fragen? Chatten Sie mit uns!". The footer of the page contains the text: "Unser Portfolio beinhaltet Lösungen der ISDN-Telefonie als auch der IP-Telefonie. Wir beraten Sie auch gerne zu modernen Kommunikationssystemen wie Voice over IP bzw. All-IP."

# Die Technologie dahinter: WebRTC

---

- Web Real-Time Communications (WebRTC), ist ein Open-Source-Projekt, welches von Google, Mozilla und anderen gefördert wird und Echtzeitkommunikation mittels Javascript APIs ohne Zusatzsoftware ermöglicht.
- Es vereinfacht Browser zu Browser Anwendungen für Sprachanrufe, Video Chat und Filesharing.
- WebRTC gewinnt immer mehr an Bedeutung und gilt als Revolution für den Kommunikationsstandard.



# TS UC Modul WebConnect

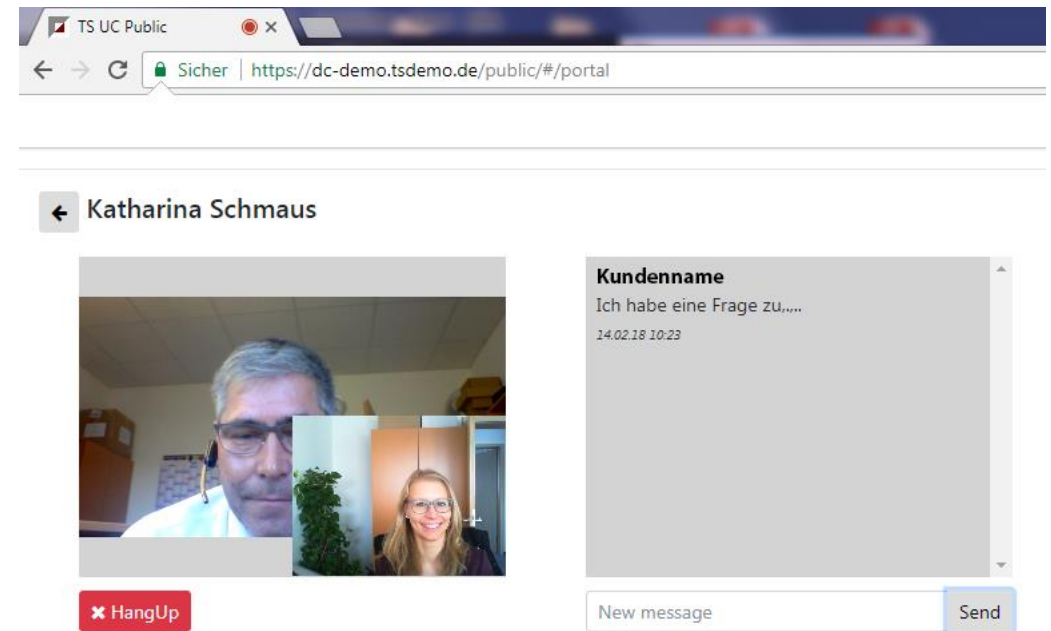
---

- Das TS UC Modul WebConnect ist eine Anwendung, die mit Hilfe der WebRTC, Anwendungen, wie Videokonferenz, Datenübertragung und Chat ermöglicht.
- Mit dem Modul WebConnect kann die Absprungrate auf Homepages effektiv reduziert werden.
- Kunden können beim Surfen auf der Homepage jederzeit ein Chatgespräch starten und darüber schnell und unkompliziert fragen stellen.

# Einfache Implementierung

- Der Code zur Einbindung der WebConnect Applikation kann einfach in Ihre bestehende Homepagestruktur eingefügt werden.
- Der Präsenzstatus der Mitarbeiter kann für die Kollegen sichtbar gemacht werden.
- Anfragen können schriftlich per Textchat oder per Video / Audio gestellt werden.

Ansicht Video Chat



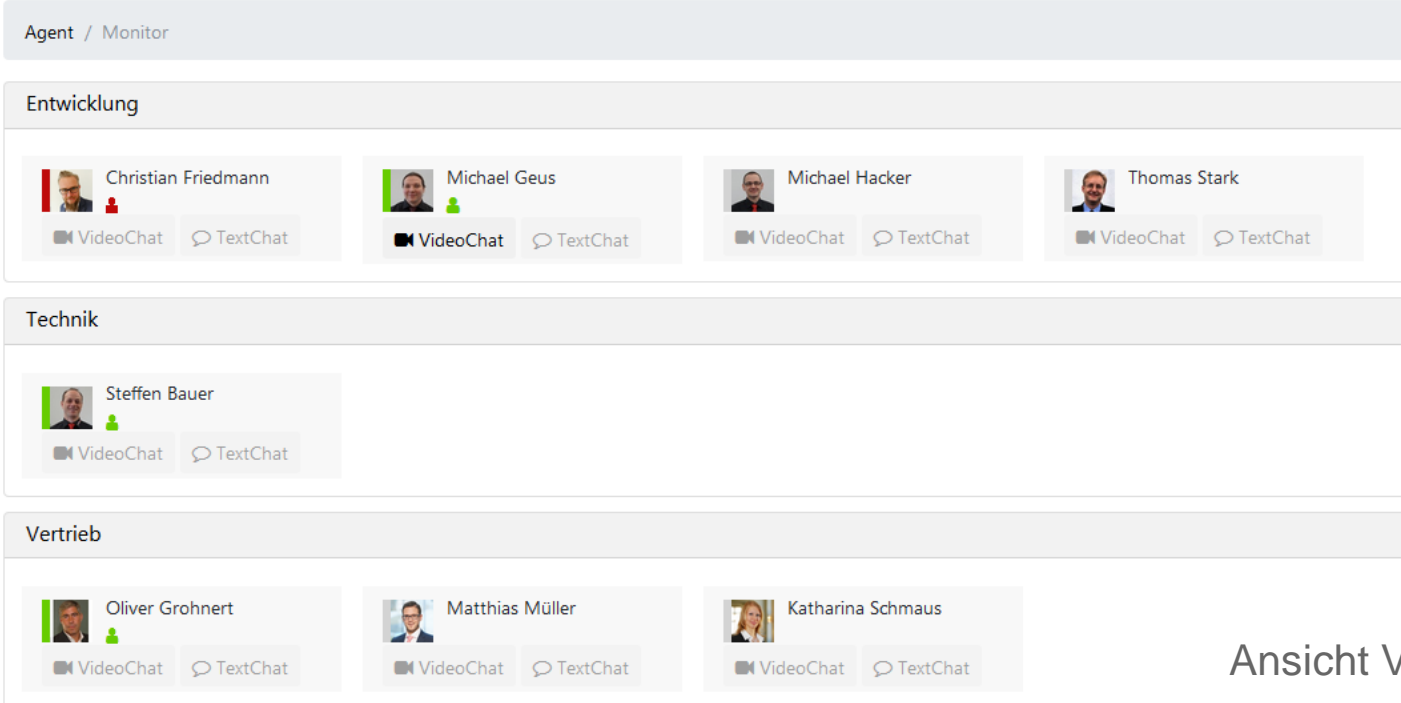
# Individuelle Gestaltungsmöglichkeiten

---

- Das TS UC Modul WebConnect kann speziell an die jeweiligen Geschäftsfelder angepasst werden.
- Aussehen des Chatfensters und Schaltfläche zum Aufrufen können individuell festgelegt werden
- Web Connect ist auch für mobile Endgeräte optimiert, die Chatoberfläche passt sich dynamisch an das Endgerät des Kunden an.

# Präsenzanzeige

- WebConnect kann direkt im Browser ausgeführt werden, oder in weitere TS UC Module integriert werden (TS UC Modul AgentPanel / OfficePanel und MedienRouting)




The screenshot displays the 'Agent / Monitor' interface, organized into four horizontal sections representing different departments:

- Entwicklung (Development):** Contains four agent cards for Christian Friedmann, Michael Geus, Michael Hacker, and Thomas Stark. Each card shows a profile picture, name, and status (green for available, red for busy). Below each name are 'VideoChat' and 'TextChat' buttons.
- Technik (Technical):** Contains one agent card for Steffen Bauer, who is currently available.
- Vertrieb (Sales):** Contains three agent cards for Oliver Grohnert, Matthias Müller, and Katharina Schmaus, all of whom are currently available.

Each agent card includes a small status indicator (green or red person icon) and buttons for 'VideoChat' and 'TextChat'.


Ansicht Verfügbarkeit Agenten

# Bearbeitungsfenster Anfrage

 Sabrina Hörl 

Agent / Wartefeld



 Entwicklung 1

 Michael Geus 24.01.18 11:58  
 **Lorem ipsum dolor sit amet**  
 At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est ... 02:49:52

 Standard 0

 Technik 0

 Vertrieb 0

    
 Wartefeld zuweisen   Agent zuweisen   Mir zuweisen

Entwicklung

Lorem ipsum dolor sit amet

24.01.18 | 11:57

Von: Michael Geus

An: entwicklung@telesys.de


## Eingehende Anfrage

At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.

Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur adipscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.








Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse.

Neuer Kontakt

 Michael Geus  
 24.01.18 11:58  
 #DEV-1001  
 Wartefeld: Entwicklung  
 Benutzer: Sabrina Hörl

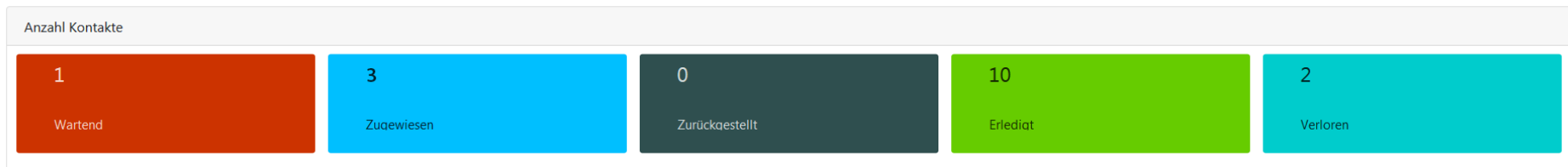
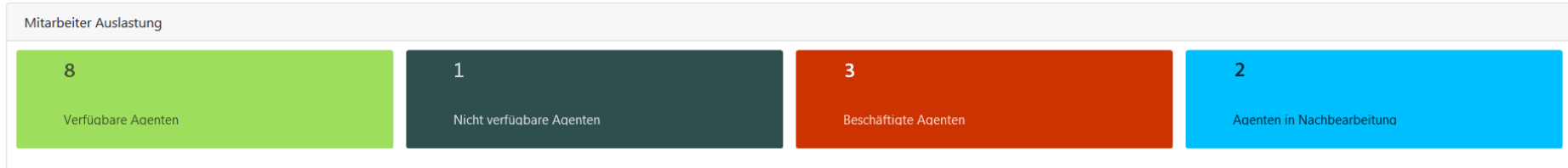
✓ Annehmen   ✗ Zurück in Wartefeld

## Bearbeitungsfenster für Anfragen

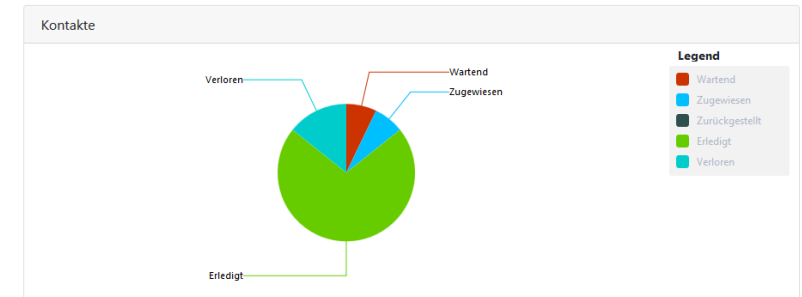
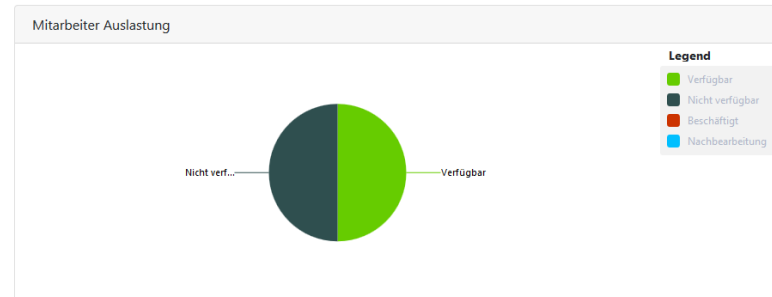
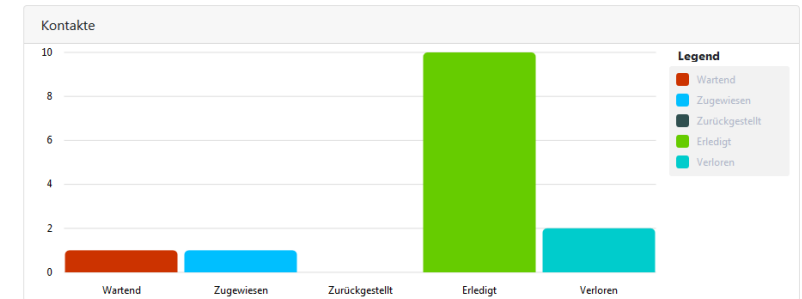
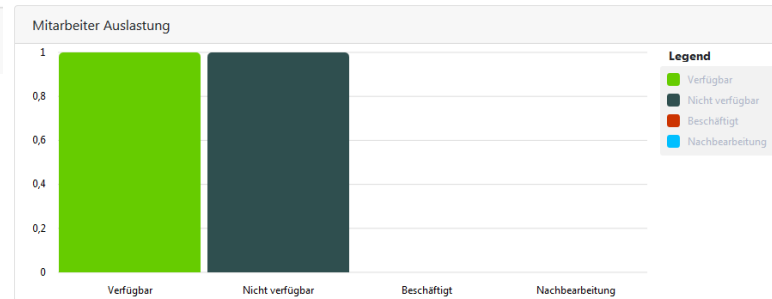
       | EN | DE



# Ausführliche Reportings



- Wartefeld
- Kontakte
- Zurückgestellt
- Monitor
- Suche
- Dashboard**
- Abmelden
- EN | DE



# Statusübersicht eingegangener Kontakte

Agent / Suche





Datum	Kontakt	Verknüpfung	Status
24.01.18 14:51	VideoChat (dc-demo.tsdemo.de) Wartefeld: Vertrieb Benutzer:	Hier steht eine Frage	Wartet
24.01.18 14:48	VideoChat (dc-demo.tsdemo.de) Wartefeld: Vertrieb Benutzer: Sabrina Hörl		⊘ Verloren
24.01.18 14:44	VideoChat (dc-demo.tsdemo.de) Wartefeld: Vertrieb Benutzer: Sabrina Hörl Tags: Angebot	sdffsdf	✓ Erledigt
24.01.18 14:43	VideoChat (dc-demo.tsdemo.de) Wartefeld: Vertrieb Benutzer: Sabrina Hörl Tags: Angebot		✓ Erledigt

# Referenzen

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

## TS UC Modul Reporting

→ Reporting mit der Alcatel-Lucent CCD

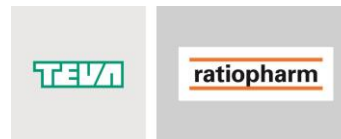
## TS UC Modul DialogCenter

→ Kampagnenmanagement für Outboundservice

## TS Unified 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)

