



TELESYS KOMMUNIKATIONSTECHNIK - INDIVIDUELLE KOMMUNIKATIONSLÖSUNGEN

Zeitgemäße Kommunikation ist zunehmend mobil und sucht sich immer neue Kommunikationswege. Das stellt besondere Anforderungen an Technik und Prozessoptimierung. TeleSys bietet, als größtes Systemhaus Nordbayerns, Kommunikationslösungen, Netzwerktechnik, Unified Communications- und Kunden- / Servicecenter Lösungen. Als Spezialist für Contact-Center, Telekommunikations- und ACD-Anwendungen liefert TeleSys alle Bestandteile für gute Unternehmenskommunikation aus einer Hand – das passende Telefonie-System samt Software. Das Angebot reicht von klassischen Telekommuni-

kationsanlage bis zur Integration von Telefonie und Computer (CTI).

Das Systemhaus integriert kundenspezifische Softwarelösungen zur Verbesserung des Kundenservice im Unternehmen. Durch die Flexibilität der Software lassen sich neben dem Standard individuelle Kundenlösungen im CRM-Umfeld realisieren. Da die Softwareentwicklung direkt bei TeleSys selbst erfolgt, kann hier stark auf individuell Kundenbedürfnisse eingegangen und kurzfristig reagiert werden.

UNSERE SOFTWARELÖSUNGEN

TS UC Modul AgentPanel - Applikation für Mitarbeiter und Teamleiter



Das **TS UC Modul AgentPanel** ist eine Servicecenter Applikation speziell für Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise (OXE) bzw. Octopus EP Systeme. Die Lösungen basieren auf Kundenanforderungen und sind als Ergänzung zur Omni-Touch-Call-Center Standard Edition verfügbar. Ziel ist die Unterstützung eines optimalen Arbeitsablaufes und Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Mit dem Modul können Sie die Steuerungen der Alcatel-CCD Funktionen komfortabel bedienen. Die Informationen werden in Echtzeit bereitgestellt, die CTI unterstützt Ihre Mitarbeiter, sorgt für einen schnellen Ablauf und damit verbesserten Kundenservice. Das **TS UC Modul AgentPanel** bündelt die CTI-Funktionen des OfficePanel und stellt zudem erweiterte Wartefeldinformationen und Reportings zur Verfügung.

TS UC Modul OfficePanel - optimale Unterstützung des Backoffice



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

Stand: 01/2018

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



Das **TS UC Modul MedienRouting** vereinfacht die Arbeitsprozesse und erhöht die Kundenservicequalität. Unter dem Routing von Medien versteht man die intelligente Verteilung von Contacts (E-Mails, SMS, Faxe, Social Media-Chats etc.) zum passenden Ansprechpartner. Das **TS UC Modul MedienRouting** legt in Verbindung mit der bestehenden Telefonanlage nach definierten Regeln fest, wie mit einem eingehenden Contact verfahren wird.

TS UC Modul WebConnect - Kontakt direkt über die Homepage



Mit dem **TS UC Modul WebConnect** reduzieren Sie die Absprungrate auf Ihrer Homepage. Kunden können beim Surfen auf Ihrer Webseite jederzeit ein Chatgespräch starten und schnell und unkompliziert Fragen stellen. WebRTC steht für Web Real Time Communication und ermöglicht eingebettete Multimedia-Kommunikation in Echtzeit, die direkt im Webbrowser geführt werden kann. **WebConnect** ist eine Applikation, die mit Hilfe der WebRTC Anwendungen, wie Videokonferenz und Chat ermöglicht.

TS UC Modul CallBack - Effizientes Rückrufmanagement



Trotz aller Bemühungen können nicht immer alle eingehenden Anrufe angenommen oder bearbeitet werden. Das **TS UC Modul CallBack** bietet hierfür eine optimale Lösung. Erfolgreiche Kundenanrufe werden erfasst und den Mitarbeitern im Service-Bereich für die Bearbeitung zur Verfügung gestellt. Mit **CallBack** werden Aufleger im Wartefeld automatisch in die Rückrufliste aufgenommen und den Mitarbeitern in verkehrsarmen Zeiten für einen Rückruf zur Verfügung gestellt.

TS UC Modul Reporting - Individuelle Reports und Statistiken



Das Modul **Reporting** nutzt die Daten der Alcatel-Lucent CCD und stellt detaillierte Informationen aus dem System zur Auswertung zur Verfügung. Mit Hilfe der Administrationssoftware lassen sich Ihre Systeme verwalten und werden in einer zentralen Datenbank zusammen geführt. Mit Hilfe des Reportgenerator können Sie manuell oder automatisiert individuelle Reportings erstellen.

TS UC Modul Fax - Faxe einfach per Mail oder im Browser aufrufen & versenden



Mit Hilfe des **TS UC Moduls Fax** erhalten Sie eine schnelle und hochwertige Faxserverlösung. Alle Ihre Mitarbeiter können damit direkt von ihrem Arbeitsplatz aus Faxdokumente versenden und empfangen. Damit sparen Sie Hardwarekosten, da keine zusätzlichen herkömmlichen Faxgeräte benötigt werden. Ein- und ausgehende Faxe werden direkt digitalisiert abgelegt und Ihre Kommunikation per Fax wird standardisiert und optimiert.

TS UC Modul Voicemail - optimale Erreichbarkeit für Ihre Kunden



Rufen Sie Ihre Voicemails einfach per E-Mail oder direkt im Browser ab. Eingegangene Voicemails können direkt an eine vorher bestimmte E-Mail versendet werden. Ein direkter Zugriff über den Browser ist ebenfalls möglich. Anpassungen der Einstellungen können direkt im Browser vorgenommen werden.

TS UC Modul IVR - optimale Erreichbarkeit für Ihre Kunden



IVR (Interactive Voice Response) wird verwendet, um dem Anrufer Routine-Auskünfte zu geben und den Kundenservice effizienter zu gestalten. Prozessabläufe im Unternehmen können durch die Automatisierung beschleunigt und vereinfacht werden.

Interessiert?

Sie interessieren sich für unsere Software? Gerne zeigen wir Ihnen Funktionen und Individualisierungsmöglichkeiten in einer persönlichen Webdemo.

Terminvereinbarung unter: <https://www.telesys.de/webdemo/>