

Callcenter-Lösung

ANDTEK stellt eine leistungsfähige und skalierbare Plattform zur Verfügung um zusätzliche Dienste in eine Cisco Communications Manager Umgebung zu integrieren. Durch den Einsatz eines modularen Grundsystems können die Dienste schnell und kosteneffizient realisiert werden und bieten die Möglichkeit einer Anpassung an die Kundenumgebung.

Die *AND Phone Group ACD* Lösung bietet sich speziell für den Einsatz in kleineren Umgebungen an. Alle Funktionen stehen direkt am Telefon zur Verfügung und die Stati über alle Arbeitsplätze ist jederzeit am Telefonbildschirm ersichtlich.

Auch in Spitzenzeiten gewährleistet Ihnen die ACD-Lösung die notwendige Erreichbarkeit, in dem die Anrufer in ein professionell gestaltetes Wartefeld gelangen und nach verschiedenen Prozessen abgearbeitet werden.

Die gesamte Administration erfolgt zentral mit der webbasierenden *AND Phone* Oberfläche. Damit kann die Gruppenverwaltung effizient durchgeführt werden und bietet volle Flexibilität für Erweiterungen.

Vorteile

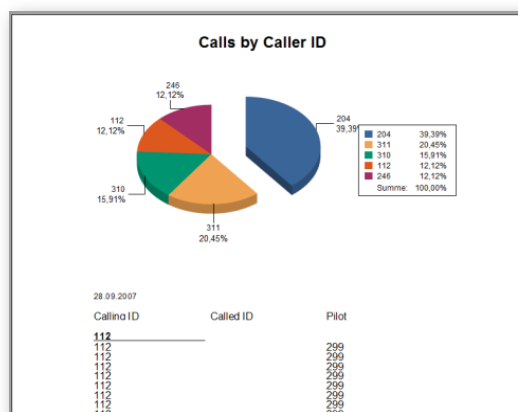
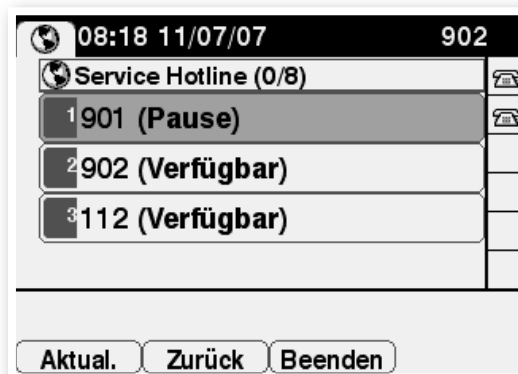
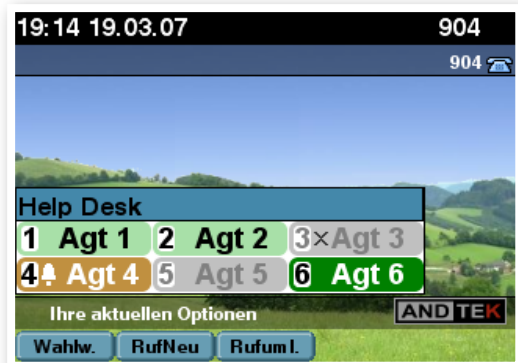
- Optimiertes Arbeiten im Callcenter
- Schneller Überblick über den Agentenstatus am Telefon
- Unlimitierte Anzahl an Arbeitsplätzen
- Einfache Übernahme/Weiterleitung von eingehenden Rufen
- Gesamte Bedienung am Telefon (kein PC notwendig)
- Unterschiedliche Weiterleitungsalgorithmen
- Einfache Anruferbearbeitung
- Professionell gestalte Wartefelder

Funktionen von AND Phone Group ACD

Der Status von Agenten im Callcenter wird in Echtzeit direkt am Telefonbildschirm dargestellt und zeigt auf einen Blick die Verfügbarkeit von Teilnehmern. Damit ist im Callcenter jederzeit sichtbar ob ein Agent verfügbar ist, Pause macht oder in der Nachbearbeitung ist. Zusätzliche Informationen, wie zum Beispiel Zweitanrufe, Umleitungen oder gesperrte Telefone sind ebenfalls direkt am Telefondisplay abzulesen.

Bei der automatischen Anrufverteilung stehen Ihnen verschiedene Algorithmen für die Bearbeitung zur Verfügung. Mit dem „First-In First-Out“ Prinzip, haben Sie eine hierarchische Reihenfolge wie die Anrufe an die Agenten verteilt werden. Mit dem zweiten Prinzip „Longest Idle“ wird der ankommende Anruf an den nächsten Agenten durchgestellt der am längsten verfügbar war.

Mit dem zusätzlichen Modul *AND Phone Reporting* erhalten Sie komplexere Auswertungen wie beispielsweise einer grafischen Darstellung des Servicelevels. Desweiteren können Sie die Kundenzufriedenheit mit *AND Phone Recorder* steigern wo der Supervisor die Möglichkeit besitzt den Agenten während eines Kundengespräch Hilfestellung zu geben.



Verfügbare Dienste

Funktionen am Telefon

- Direktruf eines Gruppenteilnehmers
- Gruppe wechseln
- Nachbearbeitung einstellen
- Pause einstellen
- Anmelden/Abmelden von Agententelefonen
- Akustische Signalisierung ein/aus
- Gruppendarstellung aktivieren/deaktivieren
- Intercom Funktion zwischen Gruppenmitgliedern
- Bis zu 18 Gruppenteilnehmer gleichzeitig am Telefondisplay
- Unterstützung von Touchscreen Telefonen
- Rufübername für eingehende Rufe von Gruppenteilnehmern
- Rufübergabe von eingehenden Rufen an Gruppenteilnehmer
- „First-In First-Out“ oder „Longest Idle“ Prinzip
- Wartefelder
- Zieldefinition bei keinem angemeldetem Agenten
- Zieldefinition bei vollem Wartefeld
- Weiterleitung nach Zeit bei nicht annehmen

Funktionen für die Administration

- Passwortgesicherter Administratorzugriff
- Zentrale Verwaltung aller *AND Phone* Module
- Multilevel Administration
- Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Gruppen
- Hinzufügen und Löschen von Teilnehmern
- Erweiterte Einstellungen für Gruppenmitglieder
- Erstellung nicht sichtbarer Gruppenteilnehmer (Supervisor)
- Bearbeitung der Weiterleitungsalgorithmen
- Bearbeitung der Nachbearbeitungszeit
- Bearbeitung Abwurf/Weiterleitung nach Zeit im Wartefeld
- Bearbeitung Zeitdefinierte Wartefelder
- Setzen der Wartemusik und Begrüßung

Systemanforderungen

Server Anforderungen

- x86-basierender Prozessor mit min. 2.8GHz
- Hauptspeicher 512MB/1GB/2GB
- Gigabit-/Fast-Ethernet Interface
- Min. 20GB freie Festplattenkapazität
- CD ROM Laufwerk
- Virtualisierung möglich (VMware)

Software Anforderungen

- AND Phone Base
- AND Phone Group ACD

Unterstützte Betriebssysteme

- Linux (im Lieferumfang)
- Windows 2000 / XP / 2003 / Vista

Unterstützte Telefonanlagen*

- Cisco Unified CallManager 4.x, Communications Manager 5.x, 6.x, 7.x

Unterstützte Telefone*

7975, 7971G-GE, 7970G, 7965, 7962, 7961G/GE, 7960G, 7945, 7942, 7941G/GE, 7940G, 7931, 7912G, 7911G, 7905G, 7902G

* Verfügbare Dienste können je nach Telefontyp/Telefonanlage unterschiedlich sein.



Am Soeldnermoos 17 T : +49 811 9594960
85399 Hallbergmoos F : +49 811 95949676
Germany E : info@andtek.com



Cisco®, Cisco IOS®, Cisco Systems® und das Cisco Logo sind registrierte Marken von Cisco Systems Inc. Cisco Unified Call Manager und Cisco Unified Communications Manager sind Produkte von Cisco.
ANDTEK®, AND Phone® und AND Mobile® sind registrierte Marken der ANDTEK GmbH.