

OnWire - Telefonservice

Der papierlose Agententelefonarbeitsplatz

Kundenidentifizierung anhand der internen Nebenstelle der TK-Anlage. Jeder Kunde des Büroserviceunternehmens erhält seine eigene interne, virtuelle Nebenstelle in der TK-Anlage. Durch die Rufumleitung seiner Firmentelefonnummer auf seine Nebenstelle erkennt OnWire – Telefonservice die Nebenstellenummer und zeigt mit dem ersten Klingeln den Kundennamen und den individuellen Meldetext in obiger Maske an. Der Agent meldet sich dadurch im Sinne und mit dem Firmennamen des Kunden. Der Name, die Adresse, die Telefonnummer und die Wünsche des Anrufers werden nun in die Felder der Maske eingetragen. Nach Beendigung des Telefonats kann der Agent entscheiden, ob er die Information speichern, drucken, faxen, per E-Mail oder per SMS versenden will. Faxe werden nach Kundenwunsch sofort, zeitversetzt oder zu festen Zeiten an ihn gesendet.

Allgemeines

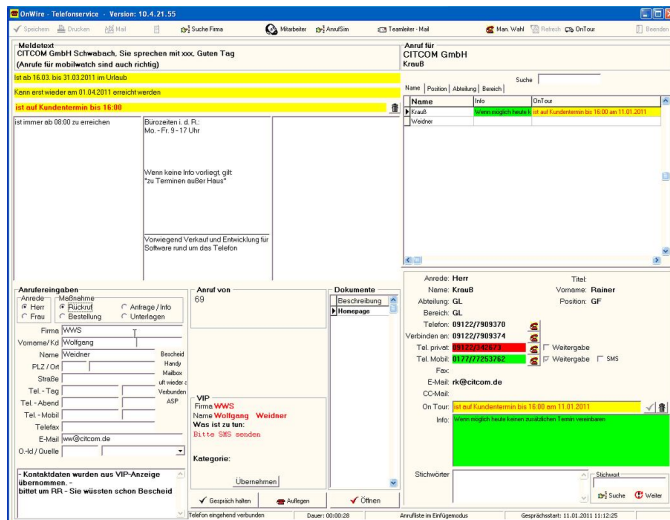
Für das Call - Center

- jedes Gespräch wird erfasst mit Datum, Zeit und Dauer für die Berechnung
- die Sofortanzeige bei Anrufen erspart lästiges Suchen in Karteien
- durch einfache Bedienung kurze Einarbeitungszeit für neues Personal
- Überblick durch die Journalfunktion und die Historie der Gespräche
- automatischer Faxversand nach Zeit
- automatischer E-Mailversand in einstellbaren Zeitabständen
- Statusanzeige für jedes Telefonat
- Möglichkeit der Detailauskunft über Kundeninformationen z.B. Adresse, Handynummer usw.
- Mehrplatzfähige Datenbank – sämtliche Informationen stehen an allen Arbeitsplätzen zur Verfügung.

Für den CC - Kunden

- ständige Erreichbarkeit
- persönliche Auskunft, kein Anrufbeantworter dadurch kein Verlust eines Interessenten oder Kunden
- alle bearbeiteten Gesprächsinhalte werden ihm in schriftlicher Form übermittelt
- Anzeige von Informationen für den Anrufer vom Kunden z.B. Urlaub usw.

Das Agentenprogramm

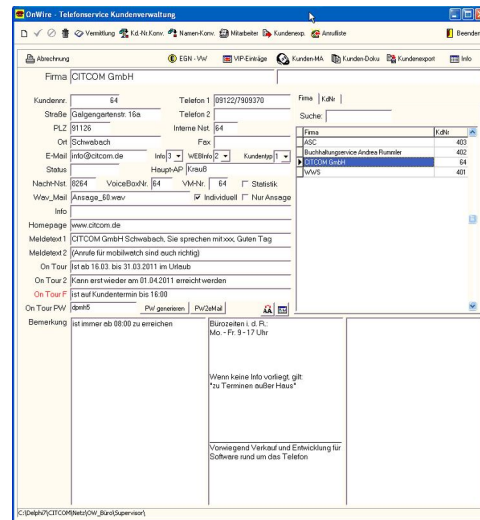


Das Agentenprogramm übersichtlich und einfach ohne größere Schulungsmaßnahmen bedienbar. Alle Informationen vom Kunden sind auf einen Blick erkennbar.

Voraussetzungen:

- Agenten - PC: Windows XP / Windows 7
 Monitor >= 19" Zoll
 TCP / IP Netzwerk
- Server – PC: Windows Server
 TCP / IP Netzwerk
- TK-Anlagen: Siemens Hicom 150, Ascotel-Anlagen
 Ericsson MD110 und Businessline
 oder TAPI –Schnittstelle mit Redirect - und Vermittlungs - Funktion

Das Supervisorprogramm



Das Supervisorprogramm verwaltet die Daten Ihrer Kunden um damit einen reibungslosen Betrieb des Call - Centers zu gewährleisten.

Allgemeines

- Verwaltung der Stammdaten von Kunden und deren Mitarbeiter
- Verwaltung von Kundendokumenten
- Verwaltung der Call - Center Mitarbeiter
- Nachbearbeitung der Anruferliste und deren Verwaltung
- Rechnungsstellung auf Knopfdruck mit Datenträgeraustausch für Lastschriftkunden