

Professionelle Echtzeitsteuerung und Arbeitszeiterfassung für kleine bis große Call Center. Mit dem Call Center Team Monitor erhalten Sie das optimale Werkzeug um ein leistungsfähiges Team aufzubauen. Eine durchgängige auf Call Center Anforderungen optimierte Darstellung aller Arbeitsplätze mit den aktuellen Stati, bildet die Basis für optimale Performance im Inbound und Outbound.



Ergänzt um den CTI-Client Call Router am Agentenarbeitsplatz, stehen leistungsfähige Funktionen zur Verfügung.

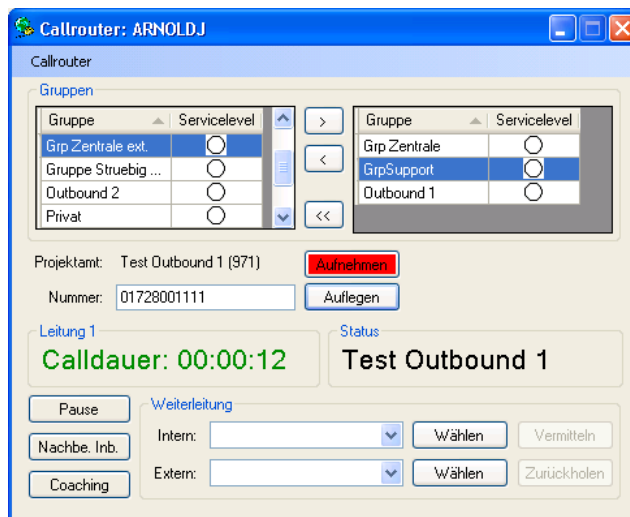
TeamMonitor													
Datei Extras Hilfe													
Warteschlange	Projekt	Anzahl	Max. Dauer	Gruppen-Name	Ang.	NBZ	Frei	SL	WS	Calls / Ann.	Ø Ann.	Ø Lost	
				Support	0	0	0	100 %	0	0 / 0	00:00:00	00:00:00	
				Vertrieb	0	0	0	100 %	0	0 / 0	00:00:00	00:00:00	
				Zentrale	1	0	1	100 %	0	0 / 0	00:00:00	00:00:00	

Gruppenfilter: Alle Gruppen Nachricht an: Alle <input type="checkbox"/> Hohe Priorität Nachricht:													
Nr.	Name	Aufgabe	Gruppen	Status	seit	NBZ	Inbound Call	Outbound Call	Calldauer	Projekt			
301	Arnold, Jens	Zentrale / -	41	Frei	00:11:39								

Funktionen:

- ACD/ Queue nach Projekten, Gesamtzahl Anrufer je Warteschlange und Wartezeit
- Anzeige der Nebenstelle und Benutzernamen (Free Seating)
- Agentenstatus - frei, belegt, Pause, Coaching, Nachbearbeitung mit Dauer
- Callinformationen - Projekt, Dauer, Rufnummer
- Aufgabenzuordnung und automatische Gruppenanmeldung bei Aufgabenauswahl (Zusammenfassung mehrere Login Gruppen)
- Anzeige der Gruppenanmeldungen
- Anzeige des Inbound- bzw. Outbound Call Status durch aussagekräftige farbliche Symbole – Differenzierung zwischen internen und externen Gesprächen sowie Anzeige des Anrufstatus – Halten, Vermitteln
- Anzeige der Projektzuordnung für eingehende und ausgehende Calls (ClipNoScreen)
- Fernzugriff auf den Agentenarbeitsplatz per Ultra VNC-Integration
- Gezieltes Mithören auf den Nebenstellen
- Steuerung von Gesprächsmitschnitten
- Direkter Nachrichtenversand an Gruppen oder einzelne Agenten
- Offene und leistungsfähige SQL-Datenbank
- Umfassende Reportingmöglichkeiten mit Exportfunktionen

Der Call Router CTI Client kommt auf den Agentenarbeitsplätzen zum Einsatz und ermöglicht die vollständig softwaregestützte Anmeldung an der TK und Steuerung der Nebenstellen.



Funktionen:

- Softwaregestützte Gruppenan- und -abmeldung
- Anzeige der Servicelevel einzelner Gruppen (optional)
- Steuerung der Amtsgruppen und Rufnummernanzeige (ClipNoScreen)
- Softwaregestütztes Telefonieren - wählen, Rufannahme, vermitteln, makeln
- Integriertes Telefonbuch für interne und externe Ziele
- Aktuelle und durchschnittliche Gesprächsdauer
- „Ad-hoc“ Informationen per Ticker (Laufleiste am Bildschirmrand)
- Leistungsfähiges Reporting mit Call Center Arbeitszeiterfassung
- Integration in CRM-Systeme (optional)

Nr.	Name	Gruppen	Pause	In Pause seit	Nachb.	In Nachb. seit	Coaching	In Coaching seit	Frei / belegt	Inbound Call	Outbound Call	Calldauer	Aktuelle Gruppe	Fernzugriff Arbeitsplatz	Mithören	Aufzeichnen
12		Grp Arnold									●	00:01:01	97501728001111	Anzeigen	Mithören	🎤
14	ARNOLDJ	GrpSupport, Outbound 1, Grp Zentrale							●	●		00:02:22	01728001111	Anzeigen	Mithören	🎤
13														Anzeigen	Mithören	🎤
15														Anzeigen	Mithören	🎤

Systemanforderungen:

- IPBX TK-Anlage, mind. Release 7.0, Message Server Lizenz
- MSDE, MS-SQL Server Express 2005, MS-SQL Server 7.0 oder höher
- MS-Windows 2000, XP, Vista, 7 mit MS.NET Framework
- Client: PC mit mind. 1 GHz P4, 1 GB RAM
- Server: PC mit mind. 1 GHz P4, 2 GB RAM



AR-SYSTEMS
Telekommunikation aus einer Hand

AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
Garbenheimer Straße 30
35578 Wetzlar

Tel.: +49 6441 204568 10
eMail: info@ar-systems.de
Web: www.ar-systems.de