

FUNKTIONSÜBERSICHT

Funktionen	Beschreibung	Agent	Supervisor
Automatische Anrufverteilung	Die automatische Anrufverteilung verteilt eingehende Anrufe auf die einzelnen Agenten im Call Center.	✓	✓
Agent Panel	Zugang zu einer agentenoptimierten Benutzeroberfläche.	✓	✓
Eingehender Sprachkanal	Jeder Agent hat einen zusätzlichen eingehenden Sprachkanal.	✓	✓
Web Client	Zugriff auf die Agentenoberfläche über den Internetbrowser (Web RTC).	✓	✓
Desktop Client	Zugriff auf die Agentenoberfläche über eine Desktop Applikation.	✓	✓
Queue Zuteilung	Ein Agent ist einer oder mehreren Queues zugeordnet.	✓	✓
Agentenstatus mit Pausengrund	Agenten können sich anmelden, abmelden und mit Angabe eines Grundes in Pause setzen, um sich temporär aus der Anrufverteilung auszuschließen. Der aktuelle Status wird anderen Benutzern angezeigt.	✓	✓
Live-Queue-Übersicht	Eine Übersicht über: Name der Queue, Anzahl aktuell eingehender Anrufe inkl. Ampelsystem, Anzahl der Agenten nach Status, Anzahl der Anrufe nach Status und das Servicelevel.	✓	✓
Nachbearbeitungszeit	Nach einem Gespräch kommt der Agent automatisch in die Nachbearbeitungszeit. In dieser Zeit werden keine neuen Anrufe durchgestellt, damit der Agent den letzten Anruf nachbearbeiten kann. Die Länge der Nachbearbeitungszeit lässt sich anpassen.	✓	✓
Anrufliste	Der Agent hat Zugang zu einer Übersicht von vergangenen Anrufen.	✓	✓
Telefonie-Funktionen	Klassische Telefonie-Funktionen wie Weiterleiten, Vermitteln, Halten, Stummschalten u.v.m.	✓	✓
IVR	Ein automatisiertes Sprachmenü, das mit Anrufern interagiert, Informationen sammelt und Anrufe an die richtigen Empfänger weiterleitet.	✓	✓
Gesprächsaufzeichnung	Eine Aufzeichnung kann während eines Anrufs oder durch voreingestellte Aufzeichnungsprofile (z. B. alle Anrufe bei Nebenstelle X) gestartet werden.	✓	✓
Konferenzen	Sprachkonferenzen für die gleichzeitige Kommunikation mehrerer Personen in einem Gespräch.	✓	✓
Warteschleife	Der Anruf wird entgegengenommen und liegt bis zur Agenten-Bearbeitung in der Warteschleife.	✓	✓
Routing-Strategien	Verschiedene Routing-Strategien stehen zur Verfügung und können je Queue eingestellt werden: alle klingeln, am längsten untätig, reihum, Reihenfolge, geringste Gesprächszeit, wenigste Gespräche, festgelegte Reihenfolge der Agenten, zufällig	✓	✓
Tier-based Routing	Agenten bekommen Klassen zugewiesen. Innerhalb der Klassen wird nach der Routing-Strategie verteilt.	✓	✓
Supervisor Oberfläche	Zugang zu einer supervisoroptimierten Benutzeroberfläche.	–	✓
Live-Supervisor-übersicht	Eine Übersicht für den Supervisor mit Informationen zu: Name der Queue, Anzahl aktuell eingehender Anrufe inkl. Ampelsystem, Anzahl der Agenten nach Status, Anzahl der Anrufe nach Status und das Servicelevel.	–	✓
Statusanpassungen von Agenten	Die Veränderung des Präsenzstatus ist bei den zugewiesenen Agenten möglich.	–	✓
Agenten in Pause setzen	Einen Agenten in Pause setzen mit dem Pausengrund: vom Supervisor in Pause gesetzt.	–	✓
Zugriff auf Team Reports	Einsicht in umfangreiche Reports: Queue Reports, Agentenreports, eigene Statistiken, Leitungsreports.	–	✓

IHR ANSPRECHPARTNER

WTG communication GmbH | Willy-Brandt-Weg 11 | 48155 Münster

☎ +49 251 3993 - 0 ✉ sales@wtg.com 🔗 wtg.com

Jetzt kontaktieren 