



mobiles Festnetz - Callcenter



mobiles Festnetz - Callcenter einfach telefonieren



Direkt über das **UNICOPE**-Webinterface können Ihre Agents über alle Kanäle auf die logischen und transparent aufgebauten Kommunikationsabläufe zugreifen, ganz ohne zusätzliche Software. Die Callcenter Experten von **UNICOPE** können das Callcenter ganz individuell auf Ihre Kundenbedürfnisse abstimmen und konfigurieren. So erreichen Sie, dass Ihre Kunden einen perfekten Service bekommen.



Contact Center mit Webinterface

ACD, Dialer, IVR, CTI, Reporting und Recording

Sofortige Inbetriebnahme, einfache Integration

Topaktuell, flexibel und enorm skalierbar



ACD

- Automatisierte Verteilung der Anrufe für den In- und Outboundbetrieb
- Unterschiedlichste Regeln (z.B. Vorwahl, Länderkennung) können einfach definiert werden
- Verschiedenste Schnittstellen zur Integration von Anwendungen (z.B. CRM)



IVR

- Einfach zu konfigurierbares Sprachdialogsystem
- Individuell und einfach an Kunden und Servicekanäle anpassbar



Agent Client

- Einfacher Import von Kontakten, die dem Agenten zugestellt werden
- Definition von Zeit, maximale Anzahl von Wählversuchen und Klingelzeit definierbar



Design und Optimierung von Callflows

- Einfacher Standard-Callflow
- Graphische Oberfläche zur Erstellung und Optimierung eigener Callflows



Reporting & Dashboards

- Frei konfigurierbare Grafiken, Statistiken und Reports
- Verschiedene Standard-Reports, weitere Auswertungen sind flexibel konfigurierbar
- Echtzeitanzeige von relevanten KPI's



Recording

- Einfache Gesprächsaufzeichnung für die spätere Wiedergabe
- Analysefunktion für Bewertung von Mitarbeitern, Servicequalität und Kundenzufriedenheit



Anrufstatistiken und Auswertungen

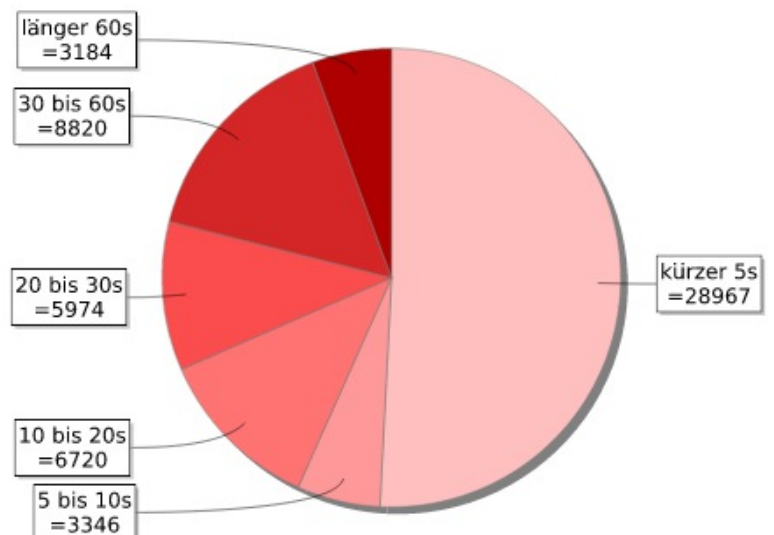
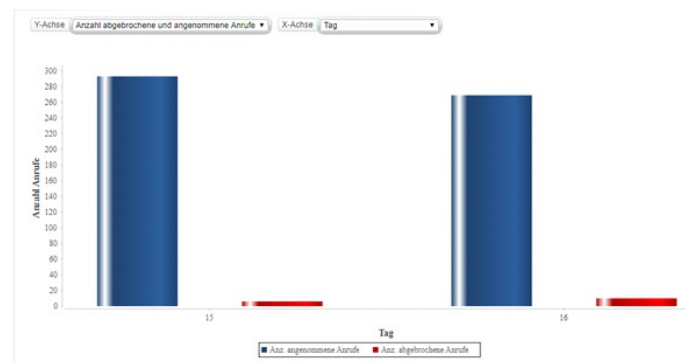
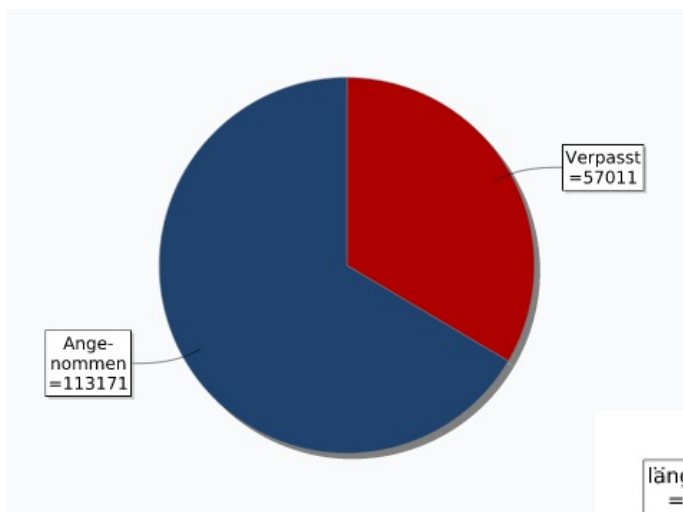
Sämtliche Aktivitäten des Callcenters können als Anrufstatistiken und Auswertungen analysiert werden. So können Sie sofort etwaige Auslastungsprobleme erkennen und die Ressourcen hinsichtlich Effizienz und Kundenzufriedenheit anpassen.

- Datum
- Monat
- Tag
- Wochentag
- Stunde
- Status
- In-/Outbound
- Agent
- Rufende Route
- Ziel-Route
- Gewählte Nummer
- Externer Teilnehmer
- Externer Teilnehmer Land
- Externer Teilnehmer
- Region

- Anzahl Anrufe
- Anzahl angenommener Anrufe
- Anzahl abgebrochener Anrufe
- Anzahl abgebrochene und Gesamtzahl Anrufe
- Summierte Klingeldauer
- Durchschnittliche Klingeldauer
- Maximale Klingeldauer



Grafiken



Beispiel

Die „Zeit in verpassten Anrufen“ verteilt die verpassten Anrufe auf die Klingeldauer. Hier im Beispiel haben 6720 Anrufer aufgelegt, nachdem sie 10s bis 20s gewartet haben.



Live-Queues

Mit der Live-Queue behalten Sie nicht nur den Überblick, sondern erkennen Trends und Engpässe in der Kommunikation mit Ihren Kunden. Sie sehen auf einem Blick ob die Auslastung Ihres Callcenters ausgewogen ist oder ob Handlungsbedarf besteht.



- Alle aktiven Calls der Gruppe
- Anrufe der eigenen Gruppen
- Benutzer der eigenen Firma
- Benutzer eigener Gruppen
- Eigene Anrufe
- Eigene VoIP-Devices
 - VoIP-Devices der Firma
 - VoIP-Devices eigener Gruppen
 - VoIP-Routen der Firma
- Zugang zu Anrufliste
 - Zugang zu VoIP-Queues
 - Zugang zu VoIP-Settings

Queues		
9 Queues		
Queue Callcenter		
Callcenter zu Hauptzeiten 4 Registrierungen 1 Sprechend 0 DND 0 Wartende Anrufe		
Account	Agent	Aktuelle Anrufe
<i>Sergij M. Kabanov</i>	<i>Sergij M.</i>	
<i>Jennifer Kabanov</i>	<i>Jennifer Kabanov</i>	<i>+43 511 278640 (0:41)</i>
<i>Carsten Stier</i>	<i>Carsten Stier</i>	
<i>Angela Heider</i>	<i>Angela Heider</i>	
Queue SH-Experte 1 (Outdoor Textil, Ski/Snowboard Textil, Bade, Tauchsport, Sportswear)		
Outdoor Textil, Ski/Snowboard Textil, Bade, Tauchsport, Sportswear 1 Registrierungen 0 Sprechend 0 DND 0 Wartende Anrufe		
Account	Agent	Aktuelle Anrufe
SH - Experte 1		
Queue SH-Experte 2 (Outdoor Equipment, Outdoor Schuhe, Klettern, Touren, Langlauf, Taschen, Reisegepäck)		
Outdoor Equipment, Outdoor Schuhe, Klettern, Touren, Langlauf, Taschen, Reisegepäck 1 Registrierungen 0 Sprechend 0 DND 0 Wartende Anrufe		
Account	Agent	Aktuelle Anrufe
SH - Experte 2		

Queues					
Business 5 Registrierungen 5 Verfügbar 0 Im Gespräch 0 DND 0 Wartende Anrufe 1 heute empfangene Anrufe 0 heute abgebrochene Anrufe 0% Abbruchrate 0:01:52 Durchschn. Gesprächsdauer 0:00:31 Durchschn. Klingeldauer 0:00:31 Max. Klingeldauer 0 heute ausgehende Anrufe	Business 5 Registrierungen 5 Verfügbar 0 Im Gespräch 0 DND 0 Wartende Anrufe 1 heute empfangene Anrufe 0 heute abgebrochene Anrufe 0% Abbruchrate 0:00:43 Durchschn. Gesprächsdauer 0:00:30 Durchschn. Klingeldauer 0:00:30 Max. Klingeldauer 0 heute ausgehende Anrufe	Callback 5 Registrierungen 5 Verfügbar 0 Im Gespräch 0 DND 0 Wartende Anrufe 3 heute empfangene Anrufe 1 heute abgebrochene Anrufe 33% Abbruchrate 0:03:27 Durchschn. Gesprächsdauer 0:00:24 Durchschn. Klingeldauer 0:00:33 Max. Klingeldauer 0 heute ausgehende Anrufe	Callcenter Überlauf 5 Registrierungen 5 Verfügbar 0 Im Gespräch 0 DND 0 Wartende Anrufe 0 heute empfangene Anrufe 0 heute abgebrochene Anrufe 0% Abbruchrate Durchschn. Gesprächsdauer Durchschn. Klingeldauer Max. Klingeldauer 0 heute ausgehende Anrufe	con incident 5 Registrierungen 5 Verfügbar 0 Im Gespräch 0 DND 0 Wartende Anrufe 0 heute empfangene Anrufe 0 heute abgebrochene Anrufe 0% Abbruchrate Durchschn. Gesprächsdauer Durchschn. Klingeldauer Max. Klingeldauer 0 heute ausgehende Anrufe	Incident 5 Registrierungen 5 Verfügbar 0 Im Gespräch 0 DND 0 Wartende Anrufe 2 heute empfangene Anrufe 0 heute abgebrochene Anrufe 0% Abbruchrate 0:14:34 Durchschn. Gesprächsdauer 0:00:20 Durchschn. Klingeldauer 0:00:22 Max. Klingeldauer 0 heute ausgehende Anrufe

www.unicope.com

UNICOPE GmbH
 Pfongauer Straße 67
 5202 Neumarkt am Wallersee
 Österreich

UNICOPE Sales Team
 Telefon: +43 50 6216 7200
 Fax: +43 5 06216-9210
 E-Mail: sales@unicope.com

UNICOPE GmbH | Wien
 Heiligenstädter Lände 27c
 1190 Wien
 Österreich