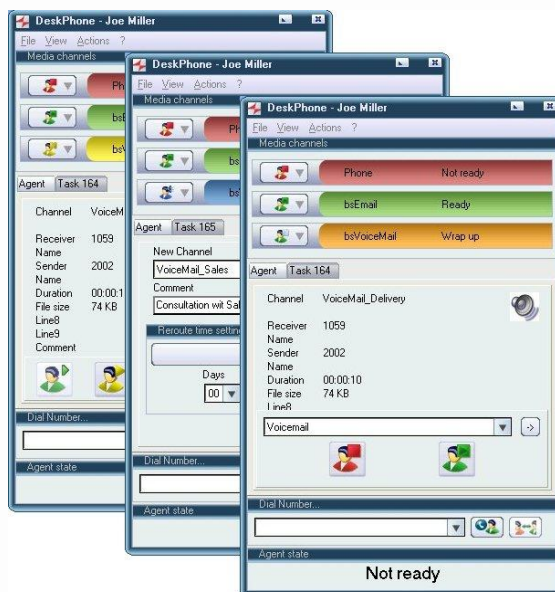




b+s DeskPhone

Benutzerfreundliche Agentenapplikation
für die Verwaltung von Voice- und Multichannel-Interaktionen.

b+s DeskPhone ist eine graphische **Benutzeroberfläche für Agenten** zur Verwaltung von Telefonanrufen, E-Mails, Voice Mail und Web-Callbacks. Die Applikation bietet eine komplette **Softphone-Bedienung**, detaillierte Echtzeit-Anzeigen und eine Vielzahl von Integrationsoptionen für Adressbücher, weitere Medienkanäle und Drittanbieter-Applikationen wie z. B. CRM und Ticketing-Systemen.



b+s DeskPhone ist benutzerfreundlich, einfach zu konfigurieren und in Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch erhältlich.

Agenten, die in mehreren Gruppen arbeiten, können Anruftyp und Details des Anrufes sofort ansehen, was eine **verkürzte Bearbeitungszeit und eine Verbesserung des Kundendienstes** bewirkt.

Nach Abschluss eines Anrufes bietet b+s DeskPhone dem Agenten konfigurierbare Nacharbeitungstypen an, welche für Reportingzwecke verwendet werden können. Ausserdem zeigt b+s DeskPhone abgeschlossene

und verpasste Anrufe sowie gewählte Rufnummern detailliert an, so dass Agenten über genaue Informationen verfügen und per Mausclick Rückrufe auslösen können.

Vorteile auf einen Blick:

- Einfache, benutzerfreundliche Bedienung für In- und Outbound Anrufe
- Agent erledigt Auftragsabwicklung in derselben Applikation (GUI)
- Mehrsprachig erhältlich (D, E, F, I)
- Modularer Aufbau zur einfachen Anpassung an Ihre Bedürfnisse
- Offene Schnittstellen zur Integration von Drittanbieter-Applikationen
- Einfaches Einrichten von gruppen- und benutzerspezifischen Kurzwahllisten
- Optionaler b+s GraphicServer für Multichannel, detaillierte Echtzeit-Anzeigen.

b+s DeskPhone verwendet **offene Standards** und kann mit Drittapplikationen integriert werden, z. B. mit CRM-, Help-Desk- und Ticketing-Systemen. Sie kann auch auf Kundendatenbanken zugreifen und dem Agenten via Screen-Pops Informationen jeder Interaktion anzeigen, unabhängig vom Kunden gewählten Kommunikationskanal.

Funktionen:

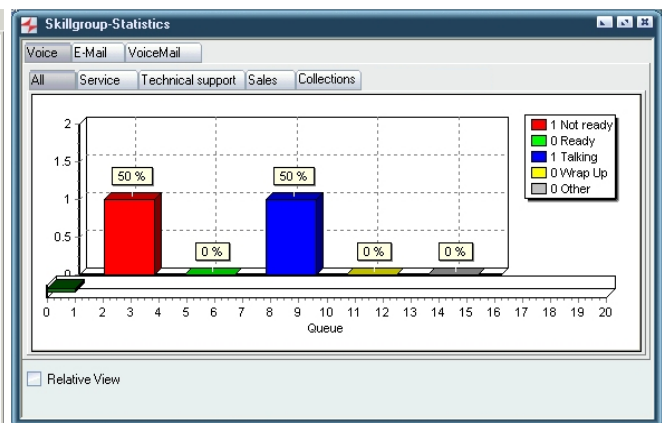
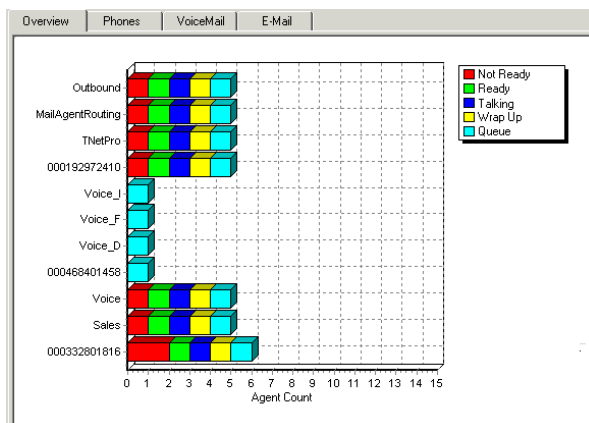
- Verwaltung des Agentenstatus
- Outbound-Calls (manuell oder über Kurzwahlliste)
- Inbound-Call-Handling
- Outbound-Calling-Kampagnen
 - Voransichtsmodus
 - Vorhersagemodus
 - Progressiver Modus



- Nachbearbeitungsgründe
- Call-History-Listen (inklusive verpasste Anrufe)
- Hot-Key-Support
- Status-Anzeige in der Windows Taskleiste
- Media Routing Task Handling für E-Mail und Voice Mail
- Agenten- und Skill-Group-Statistiken in Echtzeit
- Optional: Mobiler Agent

b+s GraphicServer

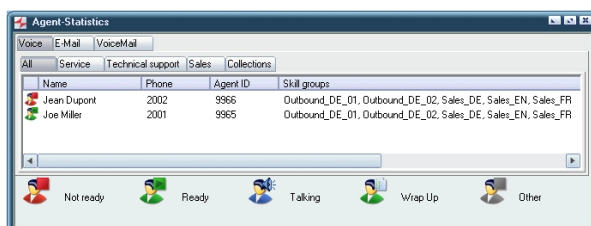
b+s GraphicServer ist eine Plug-in Option für b+s DeskPhone. Diese Applikation für Agenten und Supervisoren bietet eine Vielfalt an Anzeigemöglichkeiten von Echtzeit-Daten. Agenten und Supervisor können Statistiken für jede einzelne Skillgruppe und/oder das gesamte Contact Center auf einen Blick einsehen. Die multimedia Echtzeit-Anzeigen des b+s GraphicServers bieten Supervisoren Gruppenstatistiken, Agentenstati und multi-site Ansichten für Anrufe, E-Mails, Telefaxe, Voice Mails und Web Callbacks. Die Daten können in graphischer oder tabellarischer Form dargestellt und zur einfacheren Lesbarkeit mit farbcodierten Schwellenwerten versehen werden.



Skillgruppen-Sicht zeigt Agentenaktivität in jeder Gruppe, geordnet nach Interaktionen und Service-Typ.

Peripheral Service	Talking	Queued	Delay	Longest	Offered 5	Handled 5	Handled 5...	Abandone...
Sales	5	2	90	95	5	4	80%	1
SVC_BS60	8	1	177	180	2	2	100%	1
Voice	4	2	72	73	3	2	67%	1
TNetPro	6	4	55	59	4	3	75%	1
KUDI	2	2	27	32	1	1	100%	0
MailAgentRouting	3	4	32	37	6	5	83%	1
Outbound	2	0	0		0	0	0%	0

Skillgruppen-Sicht mit Detail-Statistik.



Agentensicht zeigt Agentenstati, geordnet nach Skillgruppe

Technische Daten b+s DeskPhone:

Unterstützte Betriebssysteme Agent:
Windows 7, XP SP2, Windows Vista

Unterstützte Cisco UCCE Versionen:
6.0, 7.x und 8.x