



Operator Panel • Monitoring • Reporting

Agenten und Warteschlangen clever steuern

Mit der ansitel Callcenter Suite haben Sie Ihre Agenten und Warteschlangen stets im Blick. Das integrierte Operator Panel erlaubt Ihnen eine smarte Steuerung. Agenten können mit einem Klick in eine oder mehrere Warteschlangen verschoben werden. Ebenfalls können Sie den Status aller aktiven und wartenden Anrufe verfolgen und im Bedarfsfall auch eingreifen. Die übersichtliche Oberfläche erlaubt ein schnelles, effektives und kostenoptimiertes Handling Ihrer Callcenteraktivitäten. Ihre Agenten können über einen eigenen Zugang Statistiken über die ihnen zugewiesenen Warteschlangen erhalten und ihren Status bearbeiten.

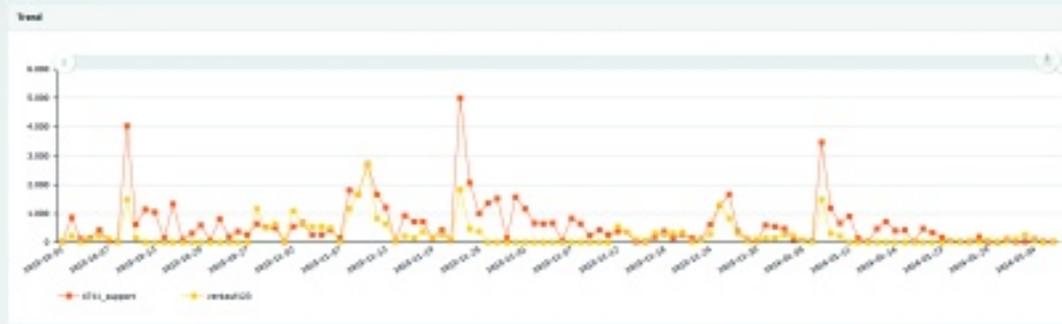
Die Callcenter Suite enthält außerdem weitere Features, die Ihnen ein exaktes und übersichtliches Callcentermonitoring und -reporting erlauben. Die integrierte KPI-Sicht erlaubt eine detaillierte Übersicht über wichtige Kennzahlen wie Gesamtanrufe, Service Level, Gesprächszeiten, verlorene Anrufe oder Anrufaufkommen. Durch die intelligente Filterfunktion der Views können Sie Agenten oder Warteschlangen in kürzester Zeit kombinieren und somit individuelle Berichte erstellen. Selbstverständlich berücksichtigen wir auch Ihre individuellen Kennzahlen, die wir durch unsere flexible Programmentwicklung einfach in die Callcenter Suite einbinden können.

Flexibles Framework

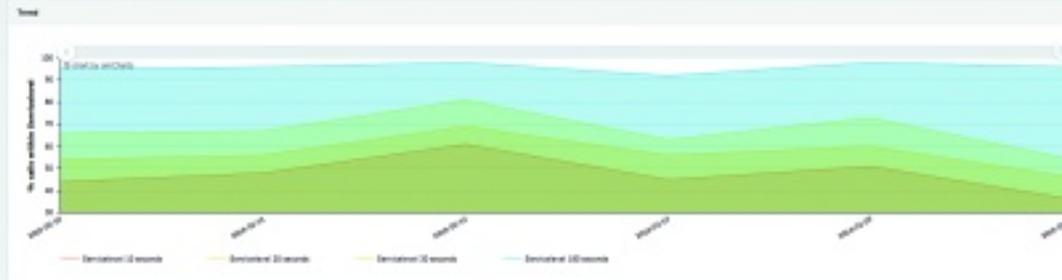
Sie benötigen individuelle Kennzahlen und Erweiterungen für Ihr Callcenter? Dann sind Sie mit der ansitel Callcenter Suite auf der sicheren Seite. Unsere Software wurde als flexibles Framework entwickelt und kann innerhalb kürzester Zeit angepasst werden. Dadurch ist es uns möglich, Ihnen eine auf Ihre Bedürfnisse angepasste Callcenter-Software zur Verfügung zu stellen.

- ✓ intuitiv und leicht bedienbar
- ✓ auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten
- ✓ hohe Aktualität durch Livedaten
- ✓ intelligente Agentensteuerung
- ✓ faires Preismodell
- ✓ flexibel und skalierbar
- ✓ integrierte Visitorview für Ihre Kunden

Abandon Calls



Servicelevel Report



KPIs auf einem Blick

Die ansitel Callcenter Suite enthält zahlreiche Kennzahlen, mit der Sie die Performance Ihres Callcenters im Blick haben. Interaktive Grafiken und Details zu Agenten und Warteschlangen helfen bei der Analyse und Auswertung individueller Fragestellungen. Die benutzerfreundlichen Filter- und Datumfunktionen unterstützen Sie außerdem dabei, schnell den passenden Report zu erstellen.

Eigene KPIs können in kürzester Zeit und kostengünstig in die Callcenter Suite integriert werden.

Warteschlangen

Warteschlange	angemeldet	verfügbar	pausiert	besetzt	wartende anrufe	verbunden	verf. ausgehend
2nd_level_support	3	0	0	0	3	0	0
support	3	3	0	0	0	0	0
verkauf	1	0	0	0	4	0	0

Agenten

Name	letzter Login	Warteschlangen	Stellenstelle	Passwort	Passwort	Aktion
Benni2	15:33:01	2nd_level_support...	SP/Benni			🔍 🗑
Mario	14:38:04	4711_support...	SP/Mario			🔍 🗑
Agent5	14:38:23	support	SP/Agent5			🔍 🗑
Kandis	14:37:08	BEWAHL...	SP/Kandis			🔍 🗑
Alex	15:07:41	2nd_level_support	SP/Kandis			🔍 🗑 ⚙

Anrufe

Warteschlange	Anrufer	Anruferzeit	Warteschlange	Agent
verkauf	0407776380	15:08:46	BE 11	not connected(00:00)
verkauf	0407586096	15:08:51	BE 12	not connected(00:00)
2nd_level_support	0304304355	15:08:51	BE 12	not connected(00:00)
verkauf	0400031127	15:08:56	BE 07	not connected(00:00)
2nd_level_support	0307292340	15:08:56	BE 07	not connected(00:00)
verkauf	0404892331	15:09:01	BE 02	not connected(00:00)
2nd_level_support	0307479445	15:09:01	BE 02	not connected(00:00)

Agenten

Agenten finden

- Benni2 SP/Benni
- Alex SP/Kandis
- Mario SP/Mario
- Kandis SP/Agent5
- Agent5 SP/Agent5
- Agent7
- Agent8
- Agent9
- Agent10
- Agent11
- Agent12
- Agent13
- Agent14
- Agent15
- Agent16
- Agent17

Einfaches Operator-Panel

Das Operator Panel der ansitel Callcenter Suite erlaubt eine schnelle und einfache Steuerung sowie ein übersichtliches Monitoring von Agenten und Warteschlangen.

Agenten können z.B. einfach per Drag and Drop in eine oder mehreren Warteschlangen gezogen werden. Außerdem haben Sie alle Anrufe im Blick und können bei Bedarf manuell eingreifen. Intelligente Filterfunktionen helfen Ihnen dabei, dass Sie immer den Blick auf das Wesentliche behalten.

Sie wollen eine Livedemonstration der ansitel Callcenter Suite?

Unsere Callcenter-Experten zeigen Ihnen die Funktionsvielfalt der Software in einer unverbindlichen Onlinepräsentation.

