



Agent- und Managerarbeitsplätze

Innerhalb des **effEctive**® Network-Based Contact Centers gibt es optional einen webbasierten Agentenarbeitsplatz. Mit diesem können Agenten Anrufe, E-Mails, Faxe und Textnachrichten abarbeiten, Kennwertstatistiken in Echtzeit abrufen, Anruferdaten verarbeiten und vieles mehr. Wir haben den Arbeitsplatz so konzipiert, dass die gängigsten Funktionen standortbasierter Systeme auch in Ihrem Netz verfügbar sind.

Da der Agentenarbeitsplatz webbasiert arbeitet, kann jeder PC problemlos in ein Contact Center-Terminal umfunktioniert und so zusätzliche Agenten weltweit integriert werden, z.B. um in Spitzenzeiten zurechtzukommen und/oder um Kosten zu sparen.

Das **effEctive**® Network-Based Contact Center bietet optional einen webbasierten Managerarbeitsplatz, auf dem der Contact Center Manager jederzeit und überall eine webbasierte Übersicht aller laufenden Operationen abrufen kann. Der Manager kann auf Leistungsdaten zugreifen, bis hin zu detaillierten Gesprächsaufnahmen. Webbasiertes Online-Monitoring ermöglicht Application Tracking und Anrufstatistiken in Echtzeit. Durch Überwachung des Anrufstatus, der Anruferdauer oder der Anzahl aktiver Anrufe kann der Manager besser überblicken, wie jeder einzelne Anruf abgearbeitet wird. Wenn nötig, kann sich der Manager auch aktiv am Gespräch zwischen einem Anrufer und einem Agent beteiligen, oder nur hineinhören, um den Agenten durch "zuflüstern" von Instruktionen zu coachen, die der Anrufer aber nicht hört. Wollen Sie mehr über unseren Agenten- und Managerarbeitsplatz aus der Cloud erfahren? [Kontaktieren Sie uns](#).

Klicken Sie auf die einzelnen Bereiche des Screenshots, um eine vergrößerte Ansicht zu sehen.



Click Areas of the Agent's Workplace to Open Larger Screenshots

CRM PLATINUM E-mail

