



Avaya Cloud Call Center

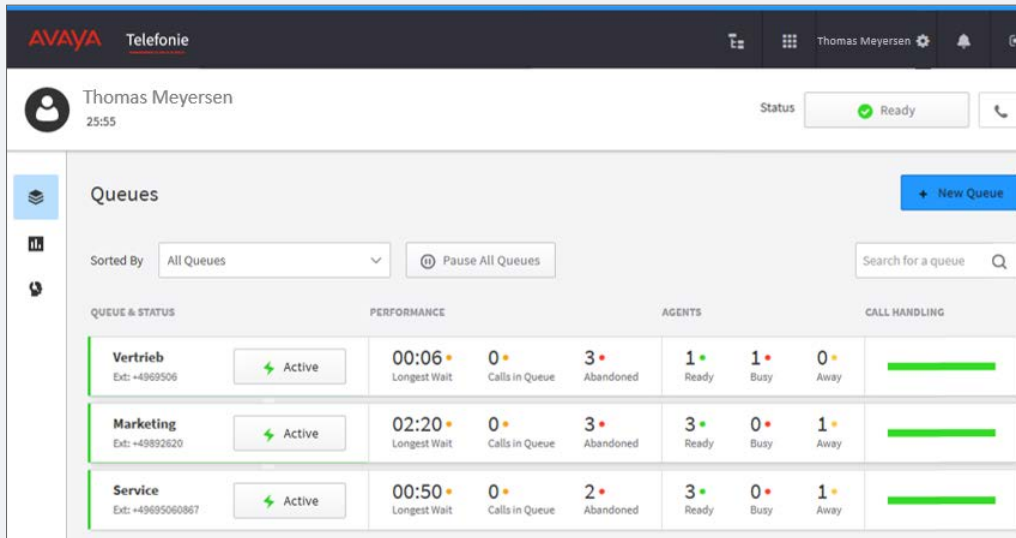
Integrierte Call Center App mit umfangreichen Leistungsmerkmalen und Funktionen

Avaya Cloud Call Center ist die integrierte Call Center App von Avaya Cloud. Mit nur wenigen Klicks richten Sie ganz individuell Ihr Call Center ein. Sie benötigen **keine zusätzliche Software oder Hardwareinstallation**. Die Call Center Funktionen sind sofort über den Browser verfügbar. Jeder Benutzer von Avaya Cloud kann als Agent oder Manager einer Call Center Warteschlange eingerichtet werden.

Die optimierte Benutzeroberfläche ermöglicht eine **einfache Ausführung aller Funktionen**, von der Anrufbearbeitung durch Agenten bis zur Verwaltung von Warteschlangen durch die Administratoren.

Der große Funktionsumfang von **Avaya Cloud Call Center bietet leistungsstarke** und sehr **vielseitige Call Center-Optionen**. Dank eines leistungsstarken Dashboards behalten Sie stets den Überblick. Von der einfachen Erstellung und Zuordnung von Warteschlangen über ein neues Anruferlebnis bis hin zur innovativen Unterstützung des Managers bietet Avaya Cloud Call Center alle Funktionen und Merkmale, die für ein erfolgreiches Call Center erforderlich sind.

Profitieren Sie jetzt
von allen Vorteilen
der Avaya Cloud!



Mit Avaya Cloud Call Center können Sie:

- Warteschlangen erstellen und die für Sie passende **Call Center-Umgebung** ohne großen Aufwand direkt im Browser **einrichten**
- die einem Agenten zugewiesenen Warteschlangen, den **Status** in jeder Warteschlange, die **Anrufinformationen** für jede Warteschlange und weitere den Warteschlangen zugeordnete Agenten anzeigen
- sich einen umfassenden **Überblick über alle Call Center Agenten und Warteschlangen**, einschließlich ihres aktuellen Status, ihrer Rolle, der zugewiesenen Warteschlangen und ihrer Skills verschaffen
- **Skills erstellen** und den Agenten mit einem Klick zuweisen
- die Gesprächsqualität durch die integrierten Trainings- und Mithörfunktionen sichern

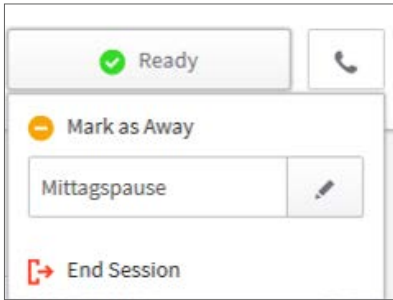
Call Center Performance auf einem Blick

QUEUE & STATUS	PERFORMANCE	AGENTS	CALL HANDLING
Vertrieb Ext: +4969506 Active	00:06 Longest Wait 0 Calls in Queue 3 Abandoned	1 Ready 1 Busy 0 Away	[Progress Bar]
Marketing Ext: +49892620 Active	02:20 Longest Wait 0 Calls in Queue 3 Abandoned	3 Ready 0 Busy 1 Away	[Progress Bar]
Service Ext: +49695060867 Active	00:50 Longest Wait 0 Calls in Queue 2 Abandoned	3 Ready 0 Busy 1 Away	[Progress Bar]

Übersichtlich **strukturierte Ansichten bieten** für jede Warteschlange eine **genaue Übersicht** über die Anzahl der zugewiesenen Agenten, deren Status, der Anzahl den anstehenden Anrufe und viele mehr. **Alles auf einem Blick.**

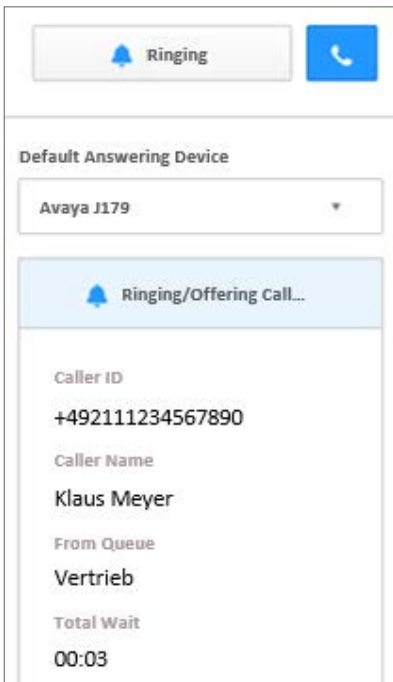
Funktionen im Überblick

Statuskontrolle



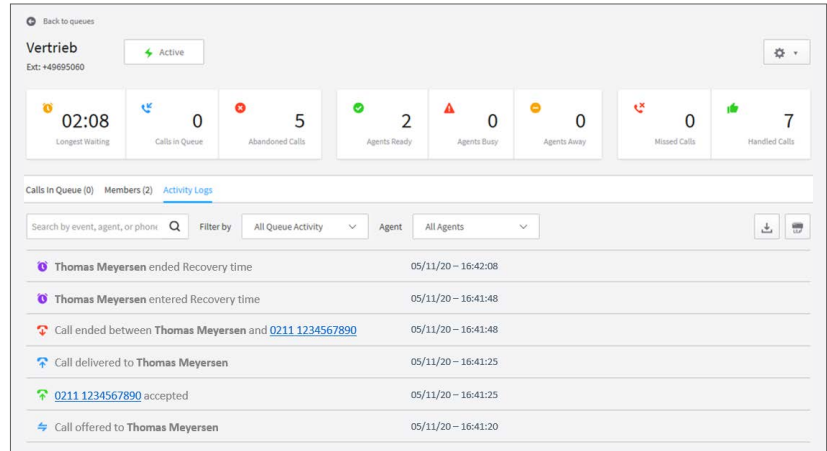
Agenten können ihren **Status auf globaler Ebene** selber kontrollieren. Gleichzeitig für alle zugeordneten Warteschlangen oder individuell je Warteschlange.

Übersichtliche Anrufverwaltung



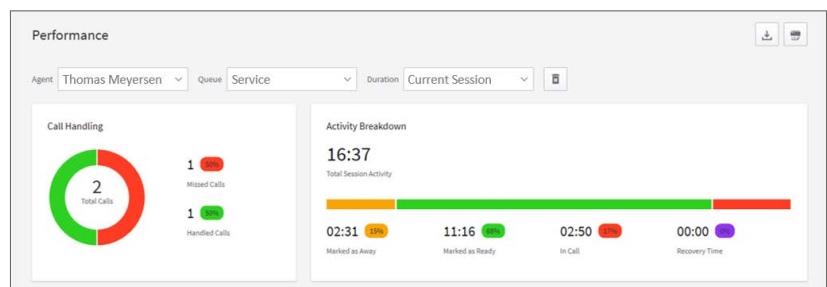
Bei eingehenden Anrufen wird eine **Detailsicht** eingeblendet. Die Agenten sehen alle wichtigen Informationen zu diesem Anruf auf einem Blick. Die Detailsicht wird ausgeblendet, wenn kein aktiver Anruf vorliegt, wodurch mehr Platz auf dem Bildschirm für eine übersichtlichere und effizientere Benutzeroberfläche zur Verfügung steht.

Warteschlangen im Detail



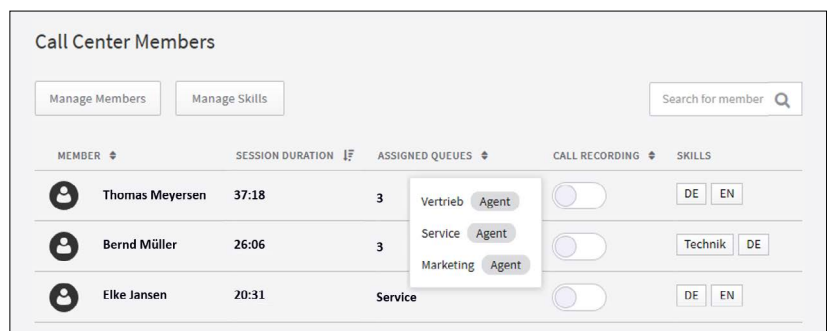
Die Detailansicht einer Warteschlange ermöglicht es, die derzeit wartenden Anrufe, die zugeordneten Agenten sowie ihren **Status und die Aktivitätsprotokolle** dieser Warteschlange einzusehen.

Performance Übersicht



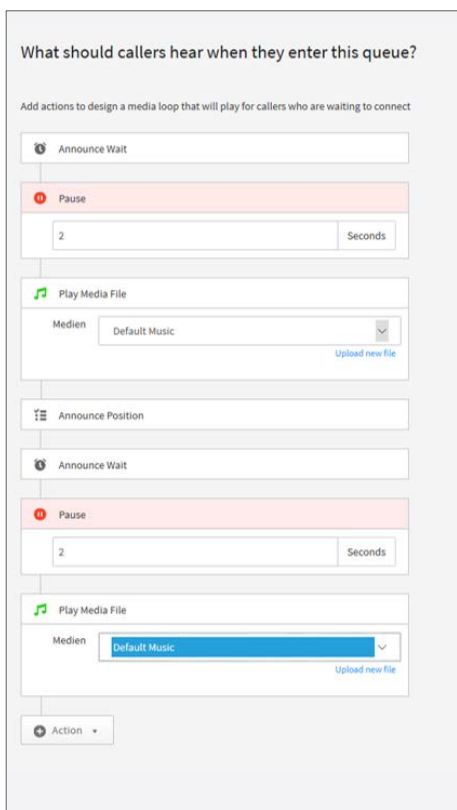
Manager können sich **Leistungskennzahlen** der ihnen zugeordneten Agenten ansehen. Dabei können mehrere Warteschlangen und Agenten miteinander verglichen werden. So sehen Sie auf einem Blick, ob Ihre Warteschlangen optimal eingerichtet und ausgelastet sind.

Verbessertes Management



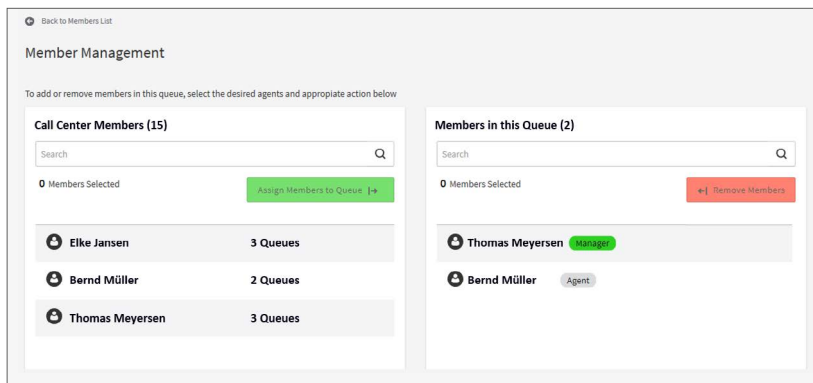
In einer übersichtlichen **Darstellung** erhält der Administrator einen umfassenden Überblick über alle **Call Center Agenten**, einschließlich ihres aktuellen Status, ihrer Rolle, der zugewiesenen Warteschlangen und Skills.

Einfache Erstellung von Warteschlangen



Eine zentrale benutzerfreundliche Oberfläche für die Einrichtung von Warteschlangen und der gesamten Call Center-Umgebung. **Definieren Sie schnell und unkompliziert**, was ein Anrufer beim Betreten einer Warteschlange zu hören bekommt. Individuell für jede Warteschlange.

Agenten Verwaltung



Administratoren können jeden **beliebigen Benutzer von Avaya Office dem Call Center hinzufügen** und eine Rolle als Agent oder Manager zuweisen. Den einzelnen Agenten können beliebig viele, individuelle Skills und Warteschlangen zugewiesen werden.



Einfach

Intuitive Bedienung und Inbetriebnahme mit Plug and Play.



Sicher

Redundanter Betrieb der Cloud-Telefonanlage im deutschen Rechenzentrum.



Skalierbar

Zahlen Sie nur, was Sie nutzen – ohne versteckte Preise.

Avaya GmbH & Co. KG
Theodor-Heuss-Allee 112
D - 60486 Frankfurt/Main
T 0800 GO AVAYA bzw.
T 0800 4 62 82 92
vertrieb@avayacloud.com
avayacloud.de

Setzen Sie auf einen erfahrenen Anbieter

Seit über 100 Jahren setzen wir Maßstäbe in der Business-Telefonie. Setzen Sie auf unsere Erfahrung in Wartung und Betrieb von einfachen Telefonanlagen bis hin zu komplexen Kommunikationssystemen in Unternehmen jeder Größe und jeder Branche. Unsere Cloud-Telefonie-Lösung betreiben wir sicher verschlüsselt in einem deutschen Rechenzentrum bei exzellenter Sprachqualität. Vertrauen Sie auf einen Anbieter mit über 26 Millionen Kunden weltweit.

