



# Die Unify-Perspektive: Der mobile Contact Center Supervisor



In Zeiten, in denen der Geschäftserfolg immer stärker von Geschwindigkeit, Agilität und vernetzter Kommunikation abhängt, ermöglichen innovative Mobiltechnologien vielen Berufstätigen flexible, mobile oder Telearbeitsmodelle. Die Zahl der so Beschäftigten nimmt Jahr für Jahr zu.

Eine wahre Flut von Mobilgeräten ist mittlerweile im Mainstream angekommen und ermöglicht Mobilität und die Mitnahme von Rechenleistung innerhalb und außerhalb des Unternehmens, z. B. ins Home-Office, an andere Standorte, in den Außendienst oder auf Geschäftsreisen.

Und selbst jene, die noch an einem traditionellen Büroarbeitsplatz tätig sind, können heute nicht mehr Kundenbeziehungen und die Unternehmenskommunikation pflegen, indem sie sich einfach an den Schreibtisch ketten, lange Berichte sondieren und den Rechnerbildschirm anstarren.

Smartphones und Tablets sind in der Lage, schneller und bedarfsgerecht relevantere Managementinformationen zu liefern. Zugleich werden gute Kundenbeziehungen immer wichtiger: Der Austausch schlechter Kundenerfahrungen über soziale Medien erfreut sich zunehmender Beliebtheit. Vor diesem Hintergrund können Kundenerwartungen nicht mehr unberücksichtigt bleiben.

Zweifellos hat die Leistungsfähigkeit mobiler Geräte eine grundsätzliche Veränderung von Tätigkeitsprofilen und Kommunikationsprozessen in Unternehmen bewirkt. Mobile Arbeitskräfte reichen vom Vorstandsmitglied bis zum Außendienstmitarbeiter. Von ihnen allen wird heute erwartet, dass sie stets erreichbar sind, immer und überall Informationen abrufen können, reaktionsschneller, flexibler und produktiver werden.

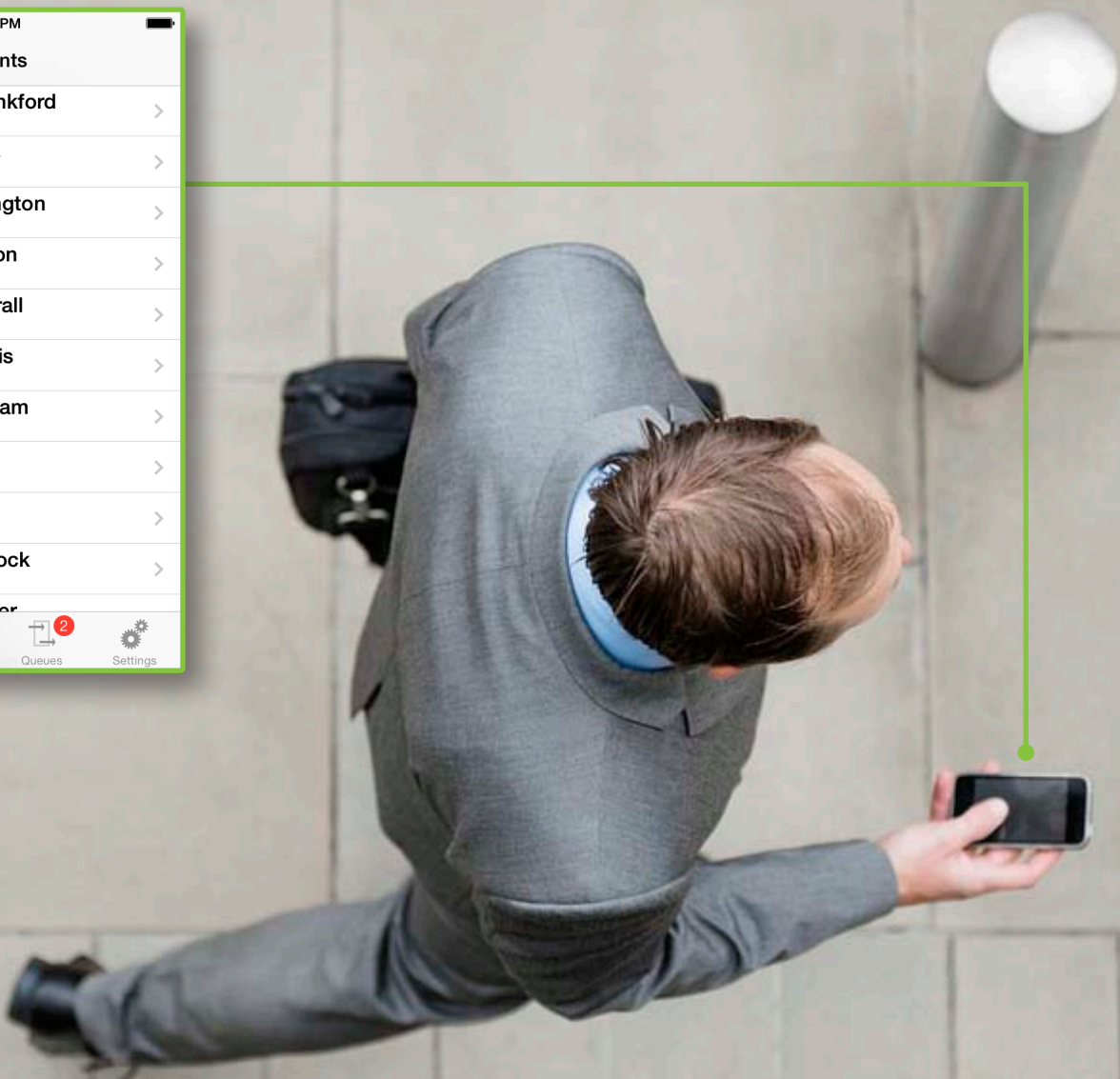
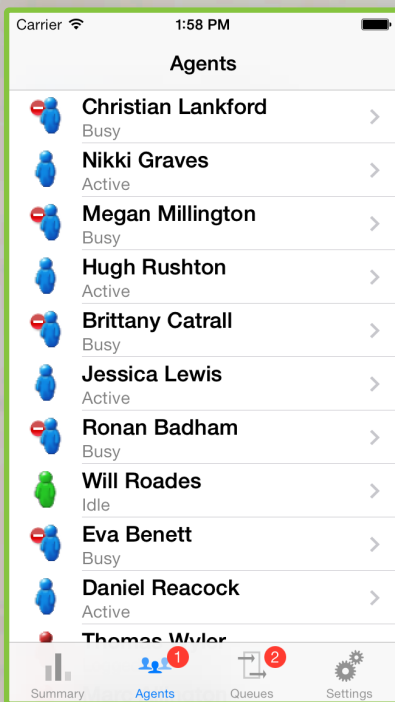
## Eine umfassende Strategie zur Ausweitung und Mobilisierung Ihres Contact Centers

Manager und Supervisoren von Contact Centern sind ständig unterwegs. Trotzdem möchten sie den Contact Center-Betrieb stets im Auge behalten – zu Hause, auf Reisen, im Büro, während eines Meetings, an anderen Standorten oder auch beim Mittagessen.

Hier kommt OpenScope Contact Center Mobile Supervisor ins Spiel.

Ob Sie kritische Service Level-Kennzahlen überwachen, den Status von Agenten kontrollieren oder neue Routing-Strategien anlegen wollen – das neue OpenScope Contact Center Mobile Supervisor für iPhone, iPad, Android-Tablets und -Smartphones bietet Ihnen einen reichhaltigen und grafisch klar geordneten Überblick, damit Sie die Leistung Ihres Contact Centers auf Top-Niveau halten können.

So können Sie Ihr Contact Center komfortabel und effizient verwalten.



#### Ihre Möglichkeiten:

- Sie können alle wichtigen Aspekte des Contact Centers überwachen, darunter:
- Die Agentenübersicht: Anzahl der Agenten, die angemeldet, abgemeldet, verfügbar, nicht am Platz, beschäftigt oder aktiv sind
- Die Warteschlangen-Übersicht: Anzahl wartender, erhaltener, entgegengenommener, abgebrochener und umgeleiteter Anrufe
- Den Agentenstatus: Sie sehen den aktuellen Status aller Agenten inkl. Weiterleitung- und Präsenzstatus, registrierte Medien etc.
- Den Warteschlangen-Status: Sie sehen alle wartenden Kontakte in allen verfügbaren Medien, z. B. Sprache, Rückruf, E-Mail, Twitter oder Facebook; außerdem die Warteschlangenverfügbarkeit, den derzeitigen Service Level, die Abbruchrate und weitere Informationen
- Sie können konfigurieren, welche Agenten in einer Ansicht erscheinen sollen
- Sie sehen alle verfügbaren Kompetenzen der jeweiligen Agenten, können Kompetenzen zuweisen oder entfernen
- Sie können Warteschlangen-Parameter im Betrieb ändern: Notfallansagen aktivieren, die maximale Warteschlangenlänge und andere Einstellungen anpassen

Wenn Sie mehr über die OpenScape Contact Center Produkt- und Lösungsfamilie von Unify erfahren möchten, [besuchen Sie uns](#) gerne.



 **DAS SYSTEMHAUS\_ PLUS**

**TELEFONBAUSCHNEIDER**

C O M M U N I C A T I O N S

**Telefonbau Schneider GmbH & Co. KG**

Heinrich-Hertz-Straße 31

40699 Erkrath

Vertrieb: +49 211 25006-66

Service: +49 211 25006-28

Fax: +49 211 25006-43

[beratung@telefonbau-schneider.de](mailto:beratung@telefonbau-schneider.de)

[www.telefonbau-schneider.de](http://www.telefonbau-schneider.de)

## Über Unify

Unify ist ein weltweit führendes Unternehmen für Kommunikationssoftware und -services, das annähernd 75 Prozent der „Global 500“-Unternehmen mit seinen integrierten Kommunikationslösungen beliefert. Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Netzwerke, Geräte und Applikationen auf einer einzigen, einfach bedienbaren Plattform, die Teams einen umfassenden und effizienten Austausch ermöglicht. Damit verändert sich die Art und Weise, wie Unternehmen kommunizieren und zusammenarbeiten, nachhaltig – die Teamleistung wird verstärkt, das Geschäft belebt und die Business-Performance erheblich verbessert. Unify verfügt über eine lange Tradition aus verlässlichen Produkten, Innovationen, offenen Standards und Sicherheit.

[unify.com](http://unify.com)



Copyright © Unify GmbH & Co. KG, 2015  
Hofmannstr. 51, D-81379 München, Deutschland  
Alle Rechte vorbehalten.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen beinhalten im Wesentlichen allgemeine Beschreibungen oder Leistungseigenschaften, die in der Praxis nicht unbedingt wie beschrieben gelten oder die sich infolge von Produktentwicklungen ändern können. Eine Verpflichtung zu den genannten Eigenschaften gilt nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Verfügbarkeit und technische Spezifikationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Unify GmbH & Co. KG. Alle weiteren Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Servicebezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.

**UNIFY** Harmonize  
your enterprise