

## TelMan™ Features - ... immer auf dem neuesten Stand

### Administration über Java Frontend

Die gesamte Administration der TelMan™ - TK-Lösung wird über ein Java Frontend zur Verfügung gestellt. Somit kann der Administrator der TK-Anlage sehr einfach auch von außerhalb Konfigurationsänderungen durchführen.

Das Java Administrations Frontend lässt sich remote von verschiedenen Betriebssystemplattformen aus verwenden.



### Mandantenfähigkeit

Mit der TelMan™-Kommunikationslösung lassen sich unterschiedliche Kundenumgebungen realisieren. Es lassen sich kundenspezifische Informationen leicht voneinander trennen und unabhängig von einander verwalten.

### Routen des Anrufes in Abhängigkeit der Anrufer ID

In dieser Funktion entscheidet das System anhand der Anrufer ID, wie eingehende Gespräche vermittelt werden sollen. So können Sie mit Erkennung der ID (CLIP erforderlich) bestimmen, dass immer der thematisch zuständige Ansprechpartner erreicht wird.

Anrufe aus dem Ausland werden nach der spezifischen Länderkennung mit hier sprachlich zugewiesenen Mitarbeitern verbunden.

Auch regionale Vermittlungsziele lassen sich einfach einrichten, die die Zuständigkeiten verschiedener Vertriebsgruppen koordiniert. Im Bedarfsfall ist es sogar möglich, bei einem wiederholten Anruf, die gleichen Gesprächspartner miteinander zu verbinden.



### Integration für Apple Mac OS (FileMaker)

Mit dieser Schnittstelle zur bekannten Datenbank auf Mac OS X wird es möglich, Kontakt- und Adressdaten mit TelMan™ zu verwenden.

### Integration USB Headset (Plantronics, GN)

Softphones und USB Hör/Sprechgarnituren der benannten Partnerfirmen sind für eine komfortable Nutzung integrierbar.

Mit einem Notebook realisieren Sie hiermit ein vollwertiges Kommunikations-Center incl. Telefonfunktion - ein Büro für unterwegs.

## TelMan™ Features - ... immer auf dem neuesten Stand

### Next ▶ IP ▶ Communications<sup>NIC</sup>

#### Skill Based Routing

Dieses Feature regelt die Reihenfolge, um eingehende Anrufe intern an die zuständigen Gesprächspartner zu verteilen.

Dem System ist die Eingangsfolge der Gespräche bekannt. So ist z.B. gewährleistet, dass Anrufer je nach Zeitpunkt ihres Wartefeldeingangs in gerechter Abfolge an ihre Gesprächspartner vermittelt werden.



#### Scripting in Call Center Projekten

Mit TelMan™ lassen sich Callflows für Agenten sehr komfortabel und einfach über grafische Elemente realisieren. Für die Erstellung der Anrufvorgaben sind keine Programmierkenntnisse erforderlich. Die Einrichtung erfolgt intuitiv über „Drag & Drop“.



## TelMan™ -Demosystem

**... überzeugen Sie sich selbst !**

#### So einfach ist es:

Besuchen Sie das TelMan™ -Demosystem auf unserer Internetseite:

<http://www.niggemann-group.de/telman/>

Voraussetzung für den erfolgreichen Demobetrieb ist ein gerouteter Internetzugang und eine freie UDP Kommunikation.

Für nähere Informationen über die verwendeten Kommunikationsports steht Ihnen selbstverständlich unsere Hotline zur Verfügung.

Sollten Sie eine Firewall benutzen, ist es je nach eingesetzter Richtlinie evtl. notwendig, die benötigten Kommunikationspfade freizuschalten. Bei Standard-Firewalls wird die Kommunikation sofort funktionieren.

Nutzen Sie unser Angebot. Sie werden begeistert sein.

Aktuelles auf unserer Website:

<http://www.niggemann-group.de>