

Avaya 16CC Agent Deskphone

In betriebsamen Call Centern, wo täglich und in jeder Minute Kundenanfragen eingehen, muss das Agententelefon mehr als ein bloßes Kommunikationsmittel sein – es bedarf eines intelligenten Terminals, welches ein Unternehmens dabei unterstützt, einen hervorragenden Kundenservice zu erbringen. Das Endgerät stellt nicht nur das Bindeglied zwischen Kunde und Unternehmen dar, sondern muss es Agenten und Gruppenleiter vereinfachen, die Leistungsziele des Contact Centers zu erreichen.

Das Avaya 16CC Agent Deskphone ist kostengünstig und eigens dafür konzipiert, dem Agenten-Telefon SIP-Fähigkeiten in einer Call Center-Umgebung zu verleihen. Es bietet grundlegende ACD (Automatische Anrufverteilung) Agenten-Funktionen zu einem attraktiven Preis.

Das 16CC Agent Deskphone bietet natürlich die Qualität und Zuverlässigkeit, die Sie von Avaya gewohnt sind. Außerdem bietet es ACD-Agentenfunktionen und andere Leistungsmerkmale, die für Agenten-Telefone dieser Preisklasse längst nicht selbstverständlich sind. Das Modell 16CC vereint bewährte Agenten-Funktionalität wie LED-Tasten und Festfunktionstasten mit den modernsten SIP-Deskphone-Leistungsmerkmalen wie Softkeys, Navigationsrad und einer kontextsensitiven Agenten-Benutzeroberfläche.

Das Avaya 16CC Agent Deskphone ermöglicht Ihren Agenten das unkomplizierte Handling von ACD-Rufen und persönlichen Anrufen. Mit dem „schlanken“ Design –

ohne Hörer, einem Einwegelautsprecher und zwei Headset-Buchsen – ist es für Agent und Gruppenleiter gleichermaßen gut geeignet.

Das 16CC hat Festtasten für die gebräuchlichsten Agenten-Telefonfunktionen, einschließlich Konferenzschaltung, Weitermittlung, Halten, Stummschalten und Freischaltung. Beim Einsatz mit dem optionalen Avaya Voice Messaging weist eine Nachrichtenanzeige den Agenten auf Nachrichten hin, die von Kunden, anderen Agenten oder Gruppenleitern eingegangen sind.

Darüber hinaus ermöglichen die 16 programmierbaren LED-Tasten dem Agenten „One-Touch“-Zugriff auf eine Vielzahl von ACD-Merkmalen, einschließlich:

- Anmeldung im Call Center
- Abmeldung vom Call Center
- Anrufnachbearbeitung – verzögerte Annahme eines neuen Anrufs, bis die Nachbearbeitung des vorherigen Anrufs beendet ist

Das Modell 16CC zeichnet sich durch ein hintergrundbeleuchtetes Display mit verstellbarem Betrachtungswinkel aus. Die Display-Benutzeroberfläche beinhaltet intuitive Softkeys und zeigt den Agentenstatus an. Der aktuelle Arbeitsmodus und die Skills des Agenten können angezeigt und über LED-Tasten oder das Navigationsrad geändert werden.

Beim Einsatz in Verbindung mit Avaya Interaction Center kann das 16CC in die Agentenanwendung Softphone im Avaya IC



Desktop eingebunden werden. Dies ermöglicht eine doppelte oder gemeinsame Steuerung des Agenten-Deskphone 16CC über CTI (computerunterstütztes Telefonieren) und ermöglicht dem Agenten das Beantworten und Beenden von Anrufen, die Änderung des Arbeitsmodus und Zugriff auf andere Funktionen – alles mit der Softphone-Anwendung auf dem PC.

Wichtigste Funktionen

Hardware

- Hintergrundbeleuchtetes Display – Diagonale 3,5", 4x24 Zeichen mit verstellbarem Anzeigewinkel
- 16 Leitungspräsentations-/Funktions-tasten mit zwei LEDs (rot, grün)
- Einwege-Lautsprecher (nur Hören)
- Anzeige „Nachricht wartet“
- Keilförmiger Sockel
- Vier-Wege-Navigationstaste
- Drei kontextbezogene Softkey-Buttons
- Lautstärketaste – Lautstärke über Headset, Lautsprecher und Klingel separat regelbar
- Nachrichten-Taste
- Telefonietaste – für die Rückkehr zum Telefon- Ausgangsdisplay
- Avaya Menü-Taste – Zugriff auf Optionen und Einstellungen

- Kontakt-Taste
- Rufprotokollierungs-Taste
- Wahlwiederholungs-Taste
- Übertragungs-Taste
- Stummschalten-Taste
- Halten-Taste
- Konferenz-Taste
- Weitervermittlungs-Taste
- AUX-Taste (Zusatzfunktionen)
- Anrufdauerzähler
- Agenten-Anmeldung mit optionaler Kennworteingabe
- Tonänderung des Telefons bei Skill-Änderung des Agenten
- Textanzeige bei Dienstverweigerung und anderen Fehlerzuständen
- Volle Reporting-Unterstützung über Call Management System und Avaya IQ
- Ethernet (10/100)-Leitungsschnittstelle mit einem sekundären 10/100-Port für zusätzlichen Laptop oder PC

- PoE 802.3af-Klasse 2-Gerät – unterstützt auch eine lokale Stromversorgung
- Zwei Headset-Buchsen – günstig an der Seite des Telefons platziert
Bitte beachten: Für Headsets sind HIS-Kabel erforderlich
- Optionaler Gigabit Ethernet-Adapter erhältlich

Software

- Kontaktverwaltungsprogramm – unterstützt bis zu 100 Einträge
- Anrufprotokoll – enthält die letzten 100 Anrufe
- SIP-Protokollunterstützung
- Standardbasierte Codecs-Unterstützung: G.711, G.729A/B
- Unterstützt die folgenden Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch

Voraussetzungen

- Avaya Communication Manager 5.0 oder höher
- Avaya SIP Enablement Services 5.0 oder höher
- Lokale oder zentralisierte Stromversorgung. Über einen 802.3af PoE-Switch oder lokale Stromversorgung
- HTTP-Fileserver

Weitere Informationen

Weitere Informationen darüber, wie Avaya IPTelefonlösungen Ihre Geschäftsabläufe unterstützen kann, erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter avaya.de und klicken auf IP-Telephonie.

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

GCC3740 · GE · 03/09 WAK · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.