





## Optimal für Contact Center Einsatz

In Verbindung mit dem NTW Contact Center sind typische Funktionen wie „Ready“ / „Not ready“ / „Pause“ anwendbar. CRM Mitarbeiter können sich aus den einzelnen Queues direkt selbst an- bzw. abmelden. Dabei kann zentral pro CRM Mitarbeiter hinterlegt werden, ob dieser nach einem Anruf in Nacharbeit gehen soll oder nicht.

**Agent-Dashboard**  
Schließen | ↻

**Details**

Benutzerna...	Markus Gruber	CMS-Name:	CSID for NTW
Benutzer-ID:	EXGRUBMA	CMS-ID:	NTW
Benutzerrolle:	Interaction Center Agent	SAP-Syste...	CM2
Benutzerrol...	ZIC_AGENT	Domäne:	wuerth.at

**Kanäle**

Subskrib...	Kanal	Adresse
<input checked="" type="checkbox"/>	Telephony	+1009

**Warteschlangen** Übernehmen und schließen

Subskribiert	Warteschlange
<input checked="" type="checkbox"/>	VK1_Queue

Ansicht aus Agentensicht für An- und Abmelden von einer Queue

## So erreichen Sie uns:

### Deutschland

Standort München  
NTW Software GmbH  
Max-Planck-Str. 4  
85609 München-Dornach

Standort Frankfurt  
NTW Software GmbH  
Waldstraße 94  
63128 Dietzenbach

### Österreich

NTW Software GmbH  
Grabenweg 68  
6020 Innsbruck

[kontakt@ntw-software.com](mailto:kontakt@ntw-software.com)

[www.ntw-software.com](http://www.ntw-software.com)

Systemnachrichten Abmelden  
Telefon Engehend +5505555555  
Nacharbeit 0:10 0:18 Telefon(1)

**CRM - KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT**

Kunde suchen (ID: 711665)

**Kunde:** Vorname/Nachname: [Einfügen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen]  
Funktion: 14 Mitarbeiter  
Abteilung: 0028 EDV  
Kunde: [Einfügen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen]  
Straße/Hausnummer: [Einfügen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen]  
Ort: [Einfügen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen]  
Postleitzahl/Region: 3430  
Land: AT Österreich  
Telefonnr./Durchwahl: +43 (0)5555555 2379  
Faxnr./Durchwahl: [Einfügen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen]  
E-Mail-Adresse: [Einfügen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen] [Zurücksetzen]  
Zuständiger ADM: PH00005501 RVL DUMMY IDM

**Zurück zu den aktuellen Kontaktdaten**

Datum	Uhrzeit	Kanal	Beschreibung	Status	Angelegt von
28.07.2015	11:01	VK1-Kundenkontakt		Offen	EXGRUBMA
28.07.2015	10:16	VK1-Kundenkontakt		Offen	EXGRUBMA
27.07.2015	17:10	VK1-Kundenkontakt		Offen	EXGRUBMA
27.07.2015	16:43	VK1-Kundenkontakt		Offen	EXGRUBMA

Montag, 20. Juli 2015 11:04

Ansicht Nacharbeit SAP CRM

Für den optimalen Contact Center Einsatz können sowohl der NTW LiveMonitor als auch die umfangreichen Contact Center Reporting & Statistiken von NTW genutzt werden.

Das Telefon kann dabei auch ohne Contact Center Funktionalität über SAP CRM gesteuert und die Funktionen direkt am Cisco Phone genutzt werden – inkl. Rufnummernauflösung.