

HIGHLIGHTS XELION 8

Xelion – Eine Lizenz - alle Geräte



Tischtelefon | DECT-Telefon | SIP-Endgerät



Computer | Laptop | Chromebook



Smartphone | Tablet

Xelion beherrscht Kommunikation



Telefonie



Chat



SMS



WhatsApp *



Videokonferenz | Bildschirmfreigabe

* Die WhatsApp Business-Integration mit Xelion ermöglicht es, WhatsApp-Nachrichten in Xelion zu empfangen.

Xelion steigert die Effizienz



Adressbuch

Vollständiges Adressbuch mit allen Kontaktdaten.



Kalender (Microsoft 365 Integration)

Präsenzstatus mit Outlook-Terminen synchronisiert.



Anruflisten

Erstellen von Ruflisten z.B. mit Personen die noch kontaktiert werden sollten.



Transparente Kommunikation

Vollständige Übersicht über die eingehende und ausgehende Kommunikation.



Favoriten-Liste

Häufige Kontakte nur einen Click entfernt.



Anwesenheitsliste mit Präsenzstatus

Auf einen Blick, wer erreicht werden kann.



Berichte und Wallboards

Live-Statistik dank Wallboards | Umfangreiche Reporting-Möglichkeiten, grafisch oder als Datei für weitere Auswertungen.



Hot-Desking

Einbuchen per App auf eine oder mehrere Abteilungen, um im Namen der Abteilung zu telefonieren oder zu chatten.

Verwandeln Sie jedes Tischtelefon über einen Code in Ihr Telefon.





Wer hatte Kontakt mit...

Die Kundenkontaktkarte kann darstellen, wann welcher Mitarbeiter der letzte Kontakt war.

Konversationen werden schnell und effizient abgewickelt.



Rufnummernanzeige ändern

Zusätzlich zum Hot Desking kann auch die Caller-ID mit einem Klick gewechselt werden.



Smarte Kommunikation

Es können mehrere Ein- und Ausgangsfächer für die Kommunikation (z.B. pro Abteilung) angelegt werden. Beispiel: Ein Mitarbeiter der für Support zuständig ist, kann so den Kommunikationsverlauf der Abteilung Support sehen und so erkennen, welcher Anruf von welchem Kollegen angenommen wurde.

Xelion für optimale Kommunikation



Weiterleitung von Telefongesprächen

Effizientes durchstellen von Telefonaten, dank Präsenzliste und Statusanzeige „telefoniert gerade“



Gesprächsaufzeichnung

Telefongespräche können automatisch aufgezeichnet werden.



Gesprächsübersicht

Sofortiger Einblick über alle persönlichen Gespräche und die der Mitarbeiter.



Konferenz

Telefon- oder Videokonferenzen mit mehreren Teilnehmern (intern/extern).



Contact Center

Xelion unterstützt Warteschlangen mit umfangreicher Funktionalität. Zum Beispiel: Positionsansage, Skillbased Routing, Line Hunting, Agent Matching, Wahlwiederholung, Nachbearbeitungszeit usw.



Mithören | Zuflüstern

Autorisierte Kollegen können ein Gespräch mithören und zuflüstern, um z. B. die Qualität von Telefongesprächen zu verbessern.



Status | Zeitplan

Dank der verschiedenen Status-Anzeigen kann die Verfügbarkeit manuell oder automatisch eingestellt werden. Der Status ändert sich automatisch durch Termine, Telefonate oder basierend auf einem Zeitplan.

Diese Standardfunktionen steigern die Leistungsfähigkeit Ihrer Xelion Telefonanlage:



Microsoft 365 Integration

- Azure Active Directory Integration
- Kalender und Adressbuch Synchronisierung
- Xelion zeigt Teams-Gespräche in Präsenz an
- Anrufe aus Teams (via Xelion) ohne zusätzliche Microsoft Lizenzen.



Intelligente Apps inklusive

- Anrufe mit der Büro-Festnetznummer über das Smartphone via VoIP (Daten) oder GSM-Netz
- Echtzeit-Status von Mitarbeitern sehen
- Echtzeit-Statistiken von Anrufen und Chats
- Native Apps für Windows, iOS und Android



Videokonferenz und Bildschirmfreigabe

- Native Video-Integration in den Desktop- und Smartphone-Apps
- Externe Personen einfach einladen und über den Browser teilnehmen lassen, ohne weitere Softwareinstallation



REST-API

Programmierschnittstelle für die Anbindung von externen System z.B. CRM- und ERP-Systemen.

- Synchronisieren des Adressbuchs
- Öffnen einer Kundenkarte im CRM/ERP-System
- Anrufen aus dem CRM-/ERP-System
- Anlegen von Dateien (inkl. Audiodateien)

Verwaltungs- und Benutzerfunktionen können ebenfalls über die API aufgerufen werden, um kundenspezifische Anwendungen mit Xelion zu entwickeln. Im Xelion Marktplatz sind bereits Anwendungen von Drittanbietern gelistet.

Schneller Zugriff auf Standardfunktionen:



Call-Routing | Rufgruppen

Xelion bietet ein leistungsfähiges Call-Routing mit Fall-Back Szenarien auf Sekundenbasis und für beliebig viele Ebenen bzw. Rufgruppen.



Tag- / Nachtschaltung

Der Tag- und Nachmodus richtet automatisch das Abwesenheitsszenario ein, wenn die Firma oder Abteilung telefonisch nicht erreichbar ist.



Automatic Call Distribution (ACD)

Das Sprachdialogsystem (Auto-Attendant) für die Anrufverteilung ist im Softphone konfigurierbar.



Voicemail

Jeder Xelion-Benutzer kann seine eigene Voicemail aufzeichnen. Wenn gewünscht, kann eine Voicemail automatisch als E-Mail zugestellt werden.



Warteschleifenmusik

Anrufer hören entweder Musik oder es kann eine Nachricht aufgenommen werden.

