

# Einfacher mit Kunden im Gespräch



## Automatic Call Distribution

Mit der Automatic Call Distribution (ACD) machen Sie es sich und Ihren Mitarbeitern besonders einfach: Sie bieten Ihren Kunden zuverlässigen Service und haben selbst volle Kostenkontrolle ohne Pflege- und Wartungsaufwand. Anrufer begeistern Sie mit geringer Wartezeit bis zum Gespräch mit dem richtigen Ansprechpartner. Die automatische Anrufverteilung aus der Cloud sorgt für die optimale Auslastung Ihres Personals, und das team- und standortübergreifend.

### Die einfachste ACD am Markt

So einfach war es mit einer ACD noch nie, Kunden den besten Service zu bieten. Dank intelligenter Anrufverteilung bearbeiten Sie Kundenanfragen so schnell wie möglich. Ihre Mitarbeiter können effizient arbeiten, da sie an unterschiedlichsten Standorten flexibel erreichbar sind. Durch die Anrufverteilung auf Basis eines skill based Routings sprechen Ihre Kunden immer mit dem richtigen Agenten. Warte- und Leerlaufzeiten verkürzen sich, da die ACD immer den nächsten freien Agenten sucht, egal an welchem Standort er sich befindet. Denn Filialmitarbeiter, Backoffice-Spezialisten und Teleworker werden optimal vernetzt. Investitionen in teure Technik oder Software sind nicht nötig: Alles läuft über das Intelligente Netz der Telekom.

### Entspannter Arbeiten

Flexibler Einsatz, intuitive Bedienung, höhere Transparenz – die ACD macht es möglich. Die An- und Abwahl geht einfach mit einem Mausklick über eine nutzerfreundliche, browserbasierte Oberfläche – zeitaufwendige und kostenintensive Schulungen entfallen somit. Über das Internet kann die ACD, sogar mit mobilem Endgerät, äußerst flexibel genutzt werden. Auch Administratoren können alle Einstellungen und Änderungen online vornehmen. So lassen sich zum Beispiel schnell neue Agenten anlegen, Agentengruppen bilden, Ansagen konfigurieren und Call Flows per simplem Drag-and-drop eigenständig erstellen und aktivieren. Wie ausgelastet Ihr Geschäft und Ihre Agenten sind, wissen Sie dank Echtzeitmonitoring jederzeit.

### Automatic Call Distribution ist Ihre Lösung, wenn Sie

- eigene Mitarbeiter oder Ihre Dienstleister an verschiedenen Standorten in die intelligente Anrufverteilung Ihrer Servicenummern einbeziehen möchten,
- Ihre Telekommunikationsanlage durch modernste Technik ersetzen wollen.

# Automatic Call Distribution Leistungen und Funktionen

Mit der Automatic Call Distribution bietet die Telekom eine leistungsfähige Contact-Center-Lösung aus der Cloud, die Sie nutzungsabhängig mieten können. Ergänzen Sie die ACD zu allen nationalen und internationalen freecall- und Shared-Cost-Servicenummern der Telekom.

## Leistungsmerkmale im Überblick

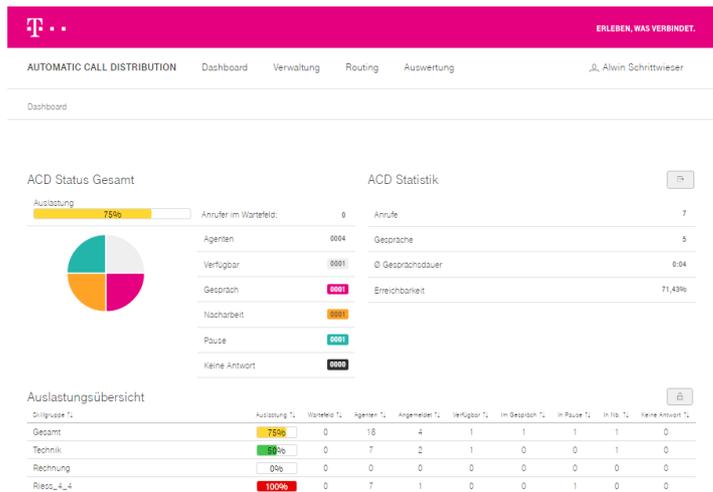
- Anrufverteilung auf verschiedene Skillgruppen
- Anmeldung eines Agenten in mehreren Skillgruppen (Multiskill-Agent)
- Nutzung in Deutsch und Englisch möglich
- umfangreiche Monitoring- und Reporting-Funktionen
- flexibles Benutzerkonzept
- umfangreiche Wartefeldoptionen (z. B. Wartefeldpositionsansage, Wartezeitansage, Funktion Voice Recording)
- feste und flexible Nachbearbeitungszeiten
- Pausen- und Anrufgründe
- freie Anschlusswahl (free seating)
- Blacklist-Funktion für Störanrufe
- grafischer Routingdesigner
- optimiert für mobile Endgeräte (Responsive Design)
- komfortables Dashboard mit den wichtigsten Kennzahlen

## Weitere Möglichkeiten

- mit integriertem Sprachportal den Anrufgrund erfragen (DTMF und Spracherkennung)
- bei Nutzung der Presence-Funktion von Microsoft Skype for Business den Status des Agenten (z. B. "nicht bereit") in der ACD automatisch anpassen

## Ihre Vorteile im Überblick

- optimale Auslastung von Personalressourcen
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- einfache Administration von z.B. Agentengruppen, Skills, Call-Flows und Ansagen
- selbstständiges An- und Abmelden über das Internet oder Telefon
- zuverlässiger, sicherer Betrieb über das Intelligente Netz der Telekom
- kein Pflege- und Wartungsaufwand
- ohne zusätzliche Kosten für Hard- und Software



## Agententool

Optionale Steuerung der wichtigsten Funktionen für Agenten - schneller Zugriff, immer im Vordergrund

## Administration über Weboberfläche

Der Administrator überwacht online die wichtigsten Kennzahlen seiner Agenten und Agentengruppen. Auf einen Blick lassen sich so zum Beispiel die Auslastung der Agenten und die Anzahl der Anrufer in der Warteschleife beurteilen.

## Kontakt

Mehr Informationen erhalten Sie im Internet unter [www.telekom.de/automatic-call-distribution](http://www.telekom.de/automatic-call-distribution) oder unter der kostenfreien Rufnummer **0800 33 08223**.

