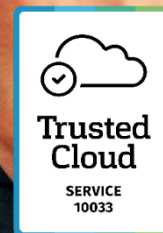


Optimieren Sie Ihren Kundenservice

Mit der engage Multichannel Automatic Call Distribution (ACD)



Connecting
your world.



Digitalisieren Sie Ihre Sales- und Serviceprozesse



Ihr Kundenservice ist das Aushängeschild Ihres Unternehmens. Was zählt sind Erreichbarkeit, ein konsistentes Kundenerlebnis über alle Kontaktkanäle hinweg und dennoch hohe Effizienz. Als Deutschlands Marktführer für Servicetelefonie und Kundenkontaktlösungen bieten wir Ihnen mit der engage Multichannel ACD hierfür eine zukunftsfähige Lösung aus der Cloud: Die engage Multichannel ACD lässt sich mit vielen Optionen kombinieren und spielend einfach an Ihr bestehendes CRM-System anbinden.

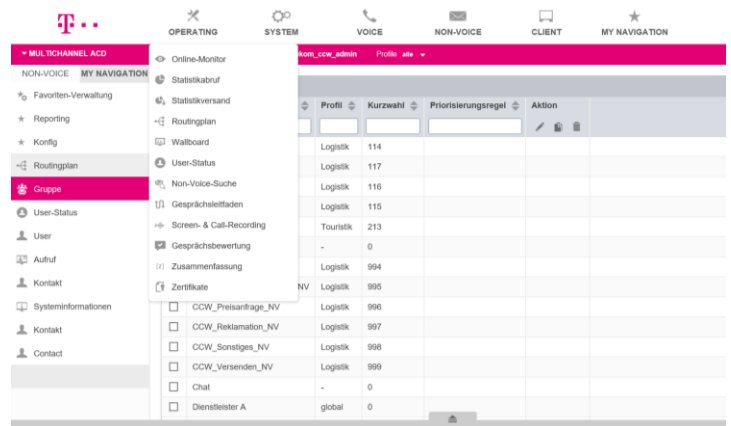
So nutzen Sie nicht nur eine einheitliche Benutzeroberfläche, sondern bündeln alle wichtigen Parameter für ein übersichtliches Kundendaten-Management. Außerdem lassen sich Ihre Eingangskanäle zum Beispiel reibungslos mit nationalen oder internationalen Servicenummern verbinden. Ein weiterer Vorteil: Durch die beschleunigte Abwicklung von Standard-Vorgängen entlasten Sie Ihre Agenten von zeitraubenden Routineaufgaben. Voll in das Netz der Telekom integriert, profitieren Sie mit der engage Multichannel ACD von einer hochverfügbaren, redundanten Lösung mit maximaler Ausfallsicherheit.

Optimale Bedingungen – Für Sie und Ihre Kunden

Die engage Multichannel ACD macht Ihnen und Ihren Mitarbeitern die Arbeit leicht und sorgt so im Handumdrehen für reibungslosen Kundenkontakt: Über die ergonomische Menüführung können Wege abgekürzt werden, zahlreiche Komfort-Funktionen (wie Favoriten, individuelle Anpassung von Tabellen, Ansichten und Starteinstellungen, integrierte Nachrichtenzentrale und Monitoring-Wallboard) garantieren ein einfaches Handling und steigern die Effizienz.

Mehr Leistung für mehr Service

- **Nahtlose Anbindung an Salesforce und Microsoft Dynamics:** integrierte Kontaktbearbeitung, Routing und Kampagnensteuerung (in einer Anwendung)
- **Detaillierte Statistiken:** Bereitstellung wichtiger Informationen und Kennzahlen
- **Call Flow Designer:** komfortable Darstellung und Verwaltung des ACD-Routings über Weboberfläche plus Mandantenfähigkeit für volle Flexibilität
- **TAPI- und VoIP-Anbindung:** Schnittstellen, klassische Telefonieanbindung oder Voice over IP geben Spielraum für eine große Lösungsvielfalt



Zahlreiche Zusatzoptionen

- Professional Client und Professional Client VoIP
- Outbound-Manager: für effiziente Kampagnen
- Interactive Voice Response: automatische Anrufvorqualifizierung über Sprachportal
- Integriertes E-Mail-Management: schriftgebundene Anfragen klassifizieren, verteilen, anhand von Textbausteinen bearbeiten und versenden
- Screen- & Call-Recording/Silent Monitoring: Sicherung der Qualität
- Customer Feedback: manuelle oder automatisierte Kundenbefragung per Telefon oder E-Mail
- Messenger: ein Tool für automatischen Einzel- oder Massenversand von Mitteilungen über alle Kontaktkanäle
- Cockpit: das flexible Monitoring- und Statistik-Tool
- Live Support Manager: Chat, Video-Chat und Co-Browsing
- Anbindung externer Kundenapplikationen
- Lösungsmodule zur Einbindung von Bots verfügbar
- KI-basierte Klassifikation
- Unified Desktop: Bearbeitung relevanter Kundendaten aus unterschiedlichen Datenquellen direkt im Professional Client Web

Ihre Vorteile

Mehr Kapazitäten für weniger Kosten

Mit der cloudbasierten engage Multichannel ACD lassen sich ganz einfach mehrere Standorte oder Heimarbeitsplätze anbinden. Und Sie zahlen nur für das, was Sie auch nutzen.

Eine, von der Sie mehr haben

Kanalübergreifend verteilt die engage Multichannel ACD nicht nur eingehende Anrufe, sondern auch E-Mails, Faxe, SMS, Voice-Mails, Briefe und Vorgänge. Facebook-Posts und Tweets sowie (Video-)Chats von der Unternehmens-Website können ebenso im Routing berücksichtigt und abschließend bearbeitet werden

Schnelle Umsetzung ohne Risiko

Die engage Multichannel ACD sorgt dafür, dass Sie Zeit gewinnen: Dank geringer technischer Anforderungen ist sie innerhalb kürzester Zeit einsatzbereit, ein Demozugang ist sogar sofort möglich. Bei Bedarf ist die Lösung erweiterbar und lässt sich problemlos mit externen Systemen, zum Beispiel Salesforce, und vorhandener TK-Technik kombinieren. Service, Updates und Support inklusive.

Durchgängige Konzepte aus einer Hand

Für Angebotserstellung, Beratung, Vertrag und Projekt-Management steht Ihnen ein Ansprechpartner der Telekom während der Planung, Implementierung und des laufenden Betriebs zur Verfügung.

Kontakt

Unter der kostenfreien Rufnummer 0800 33 08223 oder unter contact-center-solutions@telekom.de

