



Kundenservice mit **T Business** optimieren

Mit der **engage Multichannel Automatic Call Distribution (ACD)**

engage Multichannel ACD

Was zählt, sind Erreichbarkeit und ein konsistentes Kundenerlebnis über alle Kontaktkanäle hinweg bei zugleich hoher Effizienz. Als Deutschlands Marktführer für Servicetelefonie und Kundenkontaktlösungen bieten wir Ihnen eine hochverfügbare Cloudlösung, die sich nahtlos in Ihre bestehende Infrastruktur einfügt:

Die engage Multichannel Automatic Call Distribution (ACD).

Der Booster für Ihr Contact Center



Übersichtlich

Profitieren Sie von einer einheitlichen Benutzeroberfläche für alle wichtigen Parameter.



Anpassbar

Verbinden Sie Ihre Eingangskanäle reibungslos – unsere Lösung bietet Ihnen hohe Flexibilität und schnelle Anpassungsfähigkeit.



Effizient

Entlasten Sie Ihre Agenten durch die beschleunigte Abwicklung von Standard-Vorgängen.



Sicher

Profitieren Sie von maximaler Ausfallsicherheit durch Vollintegration der Lösung in das Netz der Telekom.



Eine Lösung, die zu Ihnen passt



engage Business

Unsere Einstiegslösung für eingehende Anrufe

Das ideale Starterpaket für kleine und mittlere Contact Center bietet umfangreiches Routing und Priorisierungsoptionen aus der deutschen Cloud, Service inklusive. Für die beste telefonische Customer Experience.

engage Professional

Unsere In- und Outbound-Lösung

Mit dieser Lösung erweitern Sie Ihr Funktionsportfolio: Outbound-Dialer, verschiedene Reportingoptionen, Gesprächsmitschnitt, Silent Monitoring, XPath- und filterbasiertes Routing, Rückrufmanagement sowie diverse KI-Funktionen.

engage Enterprise

Unsere Omnichannel-Lösung

Mit dieser Lösung für große und/oder anspruchsvolle Contact Center vereinen Sie alle Kommunikationskanäle an allen Standorten für eine nahtlose Customer Experience. Natürlich vollständig cloudbasiert.

Verteilung von Anrufen (ACD) über verschiedene Standorte



Umfangreiche Routingoptionen wie last/preferred/geo/agent



Priorisierungsoptionen in einer übergreifenden Queue



IVR mit webbasiertem Callflow-Designer



Zahlreiche Statistikfunktionen



VoIP-Softphone Support



Service Desk 24/7



Outbound-Dialer und Messenger



Verschiedene Reportingoptionen



Voice und Screen Recording



Silent Monitoring



Rückrufmanagement



Unified Desktop: alle Kanäle



Gesprächsleitfaden



XPath und filterbasiertes Routing



KI-Produkte zubuchbar



Omnichannel Routing



Universal Omnichannel Queue



E-Mail, WhatsApp und Chat inkl. automatischer Klassifizierung



Vorgangsverteilung



Anbindung von Drittsystemen über webbasierte Schnittstellen (REST API, SOAP)



Unified Desktop: alle Kanäle und Drittsysteme anbindbar



Ihre Vorteile

On-demand skalierbar

Mit unserer cloudbasierten Lösung können Sie die Mitarbeiter an Ihren Standorten und im HomeOffice flexibel nach Bedarf anbinden.

Über alle Ihre Kanäle hinweg

Die engage Multichannel ACD ermöglicht nahtlose Kundeninteraktionen über verschiedenste Kanäle wie Telefon, Video, E-Mail, Chat, Messaging, WhatsApp, SMS, Brief, Social Media, Mobile Apps und Self-Service-Portale.

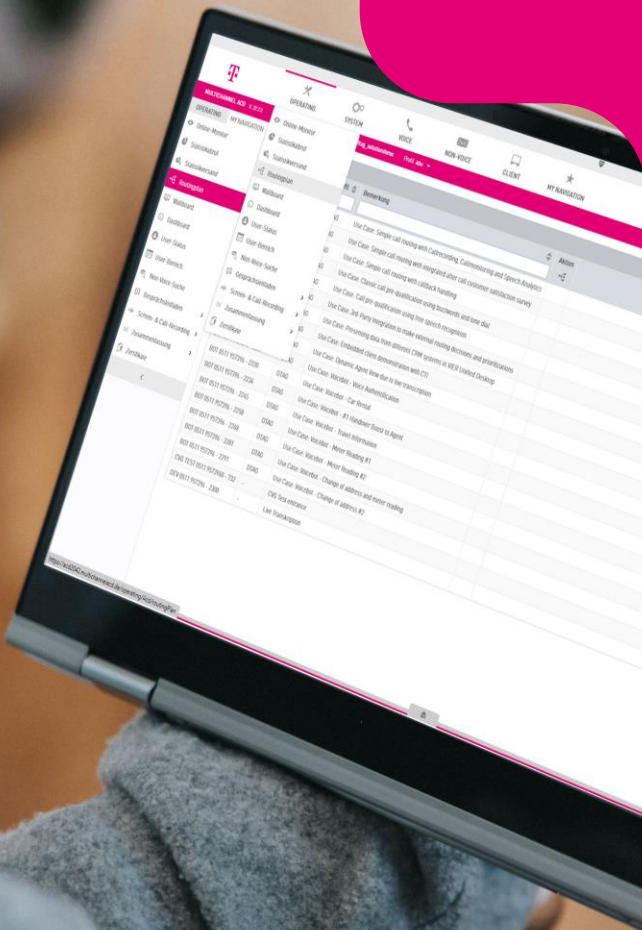


Schnell und flexibel

Dank geringer technischer Anforderungen ist die engage Multichannel ACD innerhalb kürzester Zeit verfügbar und erweiterbar – Updates und Support inklusive. Eine Anbindung Ihrer Systeme (zum Beispiel CRM oder TK-Technik) ist jederzeit möglich.

Service aus einer Hand

Von der Beratung und Planung über die Implementierung bis zum laufenden Betrieb – bei uns haben Sie in jeder Projektphase stets die richtige Ansprechperson an Ihrer Seite.



Mehr Informationen

Mehr Infos unter www.telekom.de/engage

