



Kundenservice mit **T Business** optimieren

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

engage Multichannel ACD

Was zählt, sind Erreichbarkeit, 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 Ihr bestehendes CRM-System 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 mit zusätzlichen Informationen.



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 cloudbasierte.

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 durch Service Desk 24/7	✓	✓	✓
Outbound-Dialer und Messenger		✓	✓
Verschiedene Reportingoptionen		✓	✓
Voice und Screen Recording		✓	✓
Silent Monitoring		✓	✓
Rückrufmanagement		✓	✓
Unified Desktop: alle Kanäle		✓	✓
Gesprächsleitfaden		✓	✓
Support durch Customer Success Team		✓	✓
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			✓
Support durch persönliche Customer Success Manager:in			✓

Ihre Vorteile

On-demand skalierbar

Mit unserer cloudbasierten Lösung können Sie alle Ihre Standorte anbinden, zahlen aber nur für tatsächlich genutzte Kapazitäten.

Über alle Ihre Kanäle hinweg

Die engage Multichannel ACD verteilt nicht nur eingehende Anrufe, E-Mails, Faxe, SMS, Voice-Mails, Briefe oder Vorgänge, sondern auch Facebook-Posts und Tweets sowie (Video-)Chats von Ihrer Webseite.



Schnell und flexibel

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

Single Point of Contact

Sie bekommen eine zentrale Kontaktperson für Beratung, Planung, Implementierung und den laufenden Betrieb.

Lassen Sie uns sprechen

Sie erreichen uns unter **contact-center-solutions@telekom.de**
Mehr Infos zur Lösung unter: **www.telekom.de/multichannel-acd**