

Automatic Call Distribution.

Automatisch zum nächsten freien Ansprechpartner.

Gemeinsam mehr erleben.



Mit Automatic Call Distribution erreichen Ihre Kundinnen und Kunden automatisch den nächsten freien Ansprechpartner – egal, wo er sich gerade aufhält. Denn in das virtuelle Contact Center wählt sich jeder verfügbare Mitarbeiter bequem selbst ein. So ist Ihr Team optimal eingesetzt. Und Ihr Unternehmen einfach besser erreichbar.

Vom Filialmitarbeiter bis zum Außendienst

Ob Filial-Team, Backoffice-SpezialistIn oder Teleworker: Automatic Call Distribution bindet die unterschiedlichsten Standorte in Ihr Telefonservice ein. Und das ohne großen Technik-Aufwand. Denn jeder freie Mitarbeiter wählt sich bequem per Mausklick oder Telefon ins System ein. Und wird so einfach und rasch Teil Ihres Contact Centers.

Ihre Vorteile:

- Keine Investition in teure Hard- & Software
- Optimale Auslastung von Personal-Ressourcen z. B. durch standort-übergreifende Skill-Gruppen
- Bessere Erreichbarkeit, zufriedenerer Kunden
- Mitarbeiter melden sich bequem über Web oder Telefon an
- Umfangreiche Call-Statistiken durch Online-Monitoring
- Geringe Gesprächskosten durch standort-übergreifende Skill-Gruppen
- Auch individuelle Telefonie-Einstellungen möglich (z. B. Festlegung von bevorzugten Agents)
- Kein Pflege- oder Wartungsaufwand

Bündeln Sie Ihre Kompetenzen

Nutzen Sie die individuellen Fähigkeiten Ihrer Agenten. Bündeln Sie sie einfach zu festen Skill-Gruppen. Dabei können sich Ihre Expertinnen und Experten an verschiedenen Orten aufhalten. Denn durch das System sind sie perfekt miteinander verbunden. Und sehen am Bildschirm auch gleich, welcher der Kollegen gerade telefoniert und wer den nächsten Anruf bearbeiten kann.

Während eine Gruppe verlässlich und kompetent technische Fragen beantwortet, garantiert eine andere reibungslose und komfortable Bestellvorgänge. Bei Bedarf können Sie die Gespräche auch zwischen den einzelnen Gruppen weiterleiten – ohne doppelte Gesprächskosten. Und natürlich kann ein Agent auch mehreren Skill-Gruppen angehören.

Automatic Call Distribution ist die richtige Lösung für Sie, wenn:

- Ihre Kunden keine lange Wartezeiten haben sollen;
- Sie freie Personal-Ressourcen optimal nutzen wollen;
- Sie Ihren Kunden die richtige Beratung auch standort-übergreifend ermöglichen wollen.

Automatic Call Distribution.

Funktionen & Fakten.

Automatic Call Distribution funktioniert mit jeder Service-Rufnummer aus unserem Produkt-Portfolio. Egal, ob Sie freecall 0800, freecall International, freecall Universal oder Shared Cost 0810 und 0820 nutzen – mit Automatic Call Distribution sind Ihre Teams immer optimal eingesetzt.

Unsere Leistung.

- Anrufverteilung der ankommenden Anrufe
- Verteilung auf bis zu 100 Skill-Gruppen
- Anmeldung eines Agenten in mehreren Skill-Gruppen
- Benutzerfreundliche Web-Oberfläche
- Ansagen zu Warteposition und verbleibender Wartezeit
- Individuelle Notfallansage
- Umfangreiche Statistiken und einfaches Monitoring

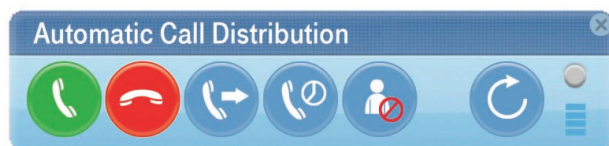
Wir sind für Sie da.

Wenn Sie uns brauchen, sind wir montags bis freitags (exklusive gesetzliche Feiertage) von 7.30 Uhr bis 20.00 Uhr für Sie erreichbar. Geht es um eine technische Störung, beseitigen wir sie möglichst sofort – und spätestens 24 Stunden nach Meldung. Auf Wunsch informieren wir Sie drei Stunden nach Störungsmeldung auch über ein erstes Zwischenergebnis. Und unter einer eigenen Service-Telefonnummer sind wir für Ihre Anliegen auch außerhalb unserer Servicezeiten da – selbstverständlich täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

Status	Name	Vorname	Benutzername	Zielrufnummer
■	Schulz	Stefan	stefan	0701865780
■	Schmitz	Alfred	alfred	0701865789
□	Fischer	Manfred	fischer	0701865787
■	Meier	Karl	Karl	0701865788
■	Schmidt	Thomas	schmidt	0701865786
■	Kaufmann	Daniel	daniel	0701865782
□	Hansen	Manuel	manuel	0701865778
■	Riegel	Alexander	alex	0701865777
□	Huber	Wilhelm	huber	0701865779
■	Meyer	Michael	michael	0701865776
■	Heinrichs	Peter	heinrichs	0701865775

Gruppe	Auslastung	in Prozent	Anrufer im Wartefeld	Angemeldet	Gesamt	Keine Antwort
Gesamt		70%	00	0089	0100	0001
Annahme		59%	00	0049	0050	0001
Bestellung		81%	00	0040	0050	0000

Perfekt miteinander verbunden. Auf der übersichtlichen Web-Oberfläche sieht die Call Center-Leitung sofort, welcher Agent gerade telefoniert und wie viele freie Agenten angemeldet sind. Eingehende Anrufe werden rasch und verlässlich verteilt.



Einfache Bedienung. Über das praktische Minitool lassen sich alle wichtigen Funktionen schnell und sicher durchführen. Per Mausklick hat der Agent alles im Griff.

Herausgeber:

Deutsche Telekom Value Added Services Austria GmbH
Rennweg 97-99
1030 Wien

Informieren Sie sich und bestellen Sie unter
www.valueaddedservices.at oder unter

freecall 0800 810 900.