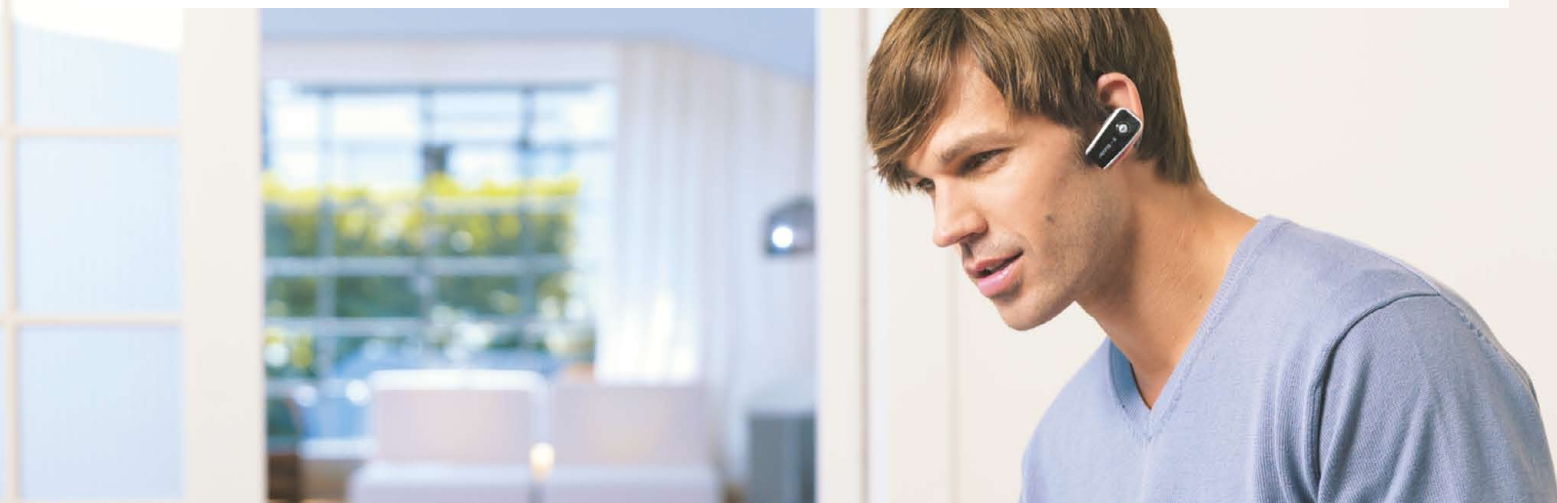


Gut vernetzt statt nur verbunden – mit dem virtuellen Call Center!

Erleben, was verbindet.



Automatic Call Distribution.

Sie möchten für bessere Erreichbarkeit Ihres Service sorgen? Und dabei lieber bislang ungenutzte Ressourcen voll ausschöpfen, als in teure Routingtechnik zu investieren? Dann entscheiden Sie sich mit der Automatic Call Distribution für das virtuelle Call Center im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom.

Dynamische Anrufverteilung. Ob Filialmitarbeiter, Backoffice-Spezialist oder Teleworker: Durch die dynamische Vernetzung binden Sie flexibel und effizient die unterschiedlichen Standorte in Ihren Telefonservice ein. Sogar mobile Mitarbeiter aus dem Außendienst sind bei Bedarf als Agent im virtuellen Call Center ansprechbar. Verabschieden Sie sich von längst überholter Technik und profitieren Sie von den vielseitigen Leistungsmerkmalen des flexiblen Call Centers: Ihre Agenten können sich beispielsweise selbstständig übers Internet sowie telefonisch anmelden. Und Sie müssen weder Zeit noch Geld in aufwendige Pflege- und Wartungsarbeiten investieren. Verbessern Sie Ihren Service und machen Sie teure Routing-Technik überflüssig.

Effiziente Kompetenzgruppen. Richten Sie individuelle Agentengruppen (Skill Groups) ein und nutzen Sie so die Fähigkeiten Ihrer Agenten optimal aus. Standortübergreifend können die Anrufer einer Gruppe zugeordnet und ohne doppelte Gesprächskosten zwischen den Gruppen weitergeleitet werden. Auch unterschiedliche Ansagetexte und Musik lassen sich den Gruppen einzeln zuordnen.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Effizientes Routing bei geringen Investitionskosten
- Optimale Auslastung von Personalressourcen
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Problemlose Administration im Web
- Selbstständiges Anmelden der Teilnehmer übers Web oder per Telefon
- Zuverlässig und schnell durch die Sicherheit des Intelligenten Netzes
- Kein Pflege- und Wartungsaufwand
- Keine zusätzlichen Kosten für Hard- und Software

Entscheiden Sie sich für die Automatic Call Distribution, wenn:

- Sie eigene Mitarbeiter oder Ihre Dienstleister an verschiedenen Standorten in das Routing Ihrer Servicenummern einbeziehen möchten,
- Sie Ihre Telekommunikationsanlage durch modernste Technik ersetzen möchten,
- Sie eine sichere, kostengünstige Fallback-Lösung bei Ausfall Ihrer Telekommunikationsanlage benötigen,
- Sie einen Bereitschafts- oder Notdienst anbieten.

Automatic Call Distribution.

Funktionen und Fakten.

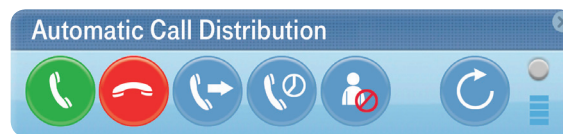
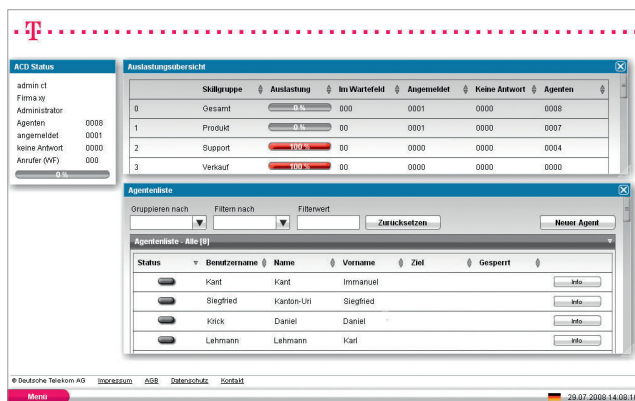
Mit der Automatic Call Distribution bietet die Deutsche Telekom eine leistungsfähige netzbasierte Call-Center-Lösung, die Sie nutzungsabhängig ohne jede Kapazitätsplanung mieten können. Nutzen Sie die Automatic Call Distribution mit allen Servicenummern der Deutschen Telekom – freecall 0800, freecall International, freecall Universal, 0180call und Shared Cost International.

Die Leistungsmerkmale im Überblick:

- Anrufverteilung auf bis zu 100 Agentengruppen (Skill Groups)
- Anmeldung eines Agenten in mehreren Agentengruppen (Multiskillagent)
- Umfangreiche Monitoring- und Reportingfunktionen
- Flexibles Benutzerkonzept
- Umfangreiche Wartefeldoptionen (z. B. Wartefeldpositionsansage, Wartezeitansage, Wartefeld mit Anruferliste)
- Feste und flexible Nachbearbeitungszeiten
- Pausengrundcodierung durch Agenten
- Free Seating
- Blacklist-Funktion für Störanrufe
- Ausfallsicherer 24-/7-Betrieb als kompletter Managed Service der Deutschen Telekom

Mit der Automatic Call Distribution haben Sie außerdem folgende Möglichkeiten:

- Durch Vorauswahl im Netz führen Sie Ihre Anrufer schneller ans Ziel. In Kombination mit dem Voice Web Portal erfragen Sie per Sprachdialog den Anrufergrund und verbinden direkt in die richtige Agentengruppe der Automatic Call Distribution.
- Anpassung der Weboberfläche nach beliebigen Corporate-Design-Vorgaben für Reseller.



Die gesamte Anwendung kann von den Agenten auch bequem über das Minitool gesteuert werden.

Der Administrator überwacht auf der nutzerfreundlichen Weboberfläche online die wichtigsten Kennzahlen seiner Agenten und Agentengruppen. So kann er auf einen Blick z. B. deren Auslastung beurteilen und sehen, wie viele Anrufer sich in der Warteschleife befinden.

Herausgeber:
Deutsche Telekom AG
Postfach 20 00
53105 Bonn

Weitere Informationen zur Automatic Call Distribution und zu anderen netzbasierten Call-Center-Lösungen finden Sie unter www.telekom.de/mehrwertloesungen oder unter **freecall 0800 33 00800**.

Erleben, was verbindet.

