

Anrufe intelligent verteilen

Ein zentraler Baustein der Mehrwertlösungen von der Deutschen Telekom sind die Managed Services. Innovativ, flexibel einsetzbar und vielfach ausgezeichnet, bieten sie die optimale Basis für ein effizientes Kontaktmanagement und einen attraktiven Kundenservice. Ein Highlight ist die neue Version der Automatic Call Distribution mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen zu Anrufsteuerung und Kontaktmonitoring.



Fotos: Deutsche Telekom

Starke Mehrwertlösungen für Unternehmen und Contact Center aus einer Hand: Zusammen mit den Servicenummern freecall 0800, 0180call oder internationalen Servicenummern wie freecall Universal, freecall International oder Shared Cost International stellt die Deutsche Telekom netzbasierte Contact Center-Produkte zur Verfügung, die Managed Services. Dazu ge-

hören etwa das Sprachdialogsystem Voice Web Portal und der Outbound Net Connector zu Steuerung von Outbound-Kampagnen. Alle Managed Services bieten innovative Technik und hohen Bedienkomfort. Dazu zählt, dass Nutzer unabhängig von ihrem Standort über einen Webbrowser jederzeit Zugriff auf ihre Anwendungen haben und somit zeitnah auf veränderte Situationen

und Anforderungen reagieren können. Weiterer Vorteil der Managed Services: Sie lassen sich unter Beibehaltung der bestehenden Infrastruktur problemlos in die Geschäftsabläufe integrieren – ohne kostspielige Investitionen in neue Hard- und Software.

Die neue Automatic Call Distribution

Ein Schlüsselangebot unter den Managed Services ist die Automatic Call Distribution. Damit sind beliebig viele Standorte unter einer einheitlichen Servicenummer erreichbar und Kundenkontakte lassen sich schneller an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten. Filialmitarbeiter, Backoffice-Spezialisten und Teleworker sind so bei der Verteilung eingehender Anrufe dynamisch vernetzt. Über alle Standorte hinweg lassen sich bislang ungenutzte Ressourcen optimal einsetzen und eingehende Anrufe den vorhandenen Kapazitäten entsprechend gleichmäßig verteilen. Darüber hinaus können die Unternehmen Skillgruppen einrichten und Anrufe zwischen diesen Gruppen problemlos weiterleiten. Ohne doppelte Gesprächskosten kommen so die speziellen Kompetenzen der Agenten optimal zum Einsatz – mit einem enormen Potenzial an Zeit- und Kostenersparnis.

AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION – FEATURES IM ÜBERBLICK:

- Zusammenfassung unabhängiger Standorte zu einem virtuellen Contact Center
- Optimale Auslastung von Personalressourcen
- Vernetzung von Filialen, Backoffice und Heimarbeitsplätzen
- Flexibles Benutzerkonzept
- Effizientes Routing bei geringen Investitionsaufwand
- Komfortable Administration im Webbrowser
- An- und Abmelden der Agenten per Webbrowser, per Minitool oder per Telefon
- Telefonie-Einstellungen einfach anpassbar, zum Beispiel Festlegung von bevorzugten Agenten, Ausfiltern von Störanrufern in einer Blacklist, Sperrung von Weiterleitungszielen
- Einrichtung von Skillgruppen bei standortübergreifender Weitervermittlung ohne doppelte Gesprächskosten
- Multiskillagent: Anmeldung von einem Agenten in mehreren Skillgruppen
- Standortübergreifende Wartefelder je Skillgruppe
- Skillgruppenspezifische Ansagen/Musik
- Umfangreiche Monitoring- und Reportingfunktionen
- Keine Investitionen in kostspielige Hard- und Software
- Ausfallsicherer Rund-um-die-Uhr-Betrieb als kompletter Managed Service durch die Deutsche Telekom