

Mit der Automatic Call Distribution vernetzen Firmen nicht nur beliebig viele Standorte und Agenten, sondern gestalten auch den Betrieb kostengünstig.

So melden sich die Agenten selbstständig an und ab – ganz ohne aufwändige Administration. Nicht zuletzt ermöglicht es die Automatic Call Distribution, erforderliche Technik einfach ins Intelligente Netz der Deutsche Telekom zu verlagern. Dies sorgt für eine hoch zuverlässige und sichere Funktion der Anwendung; die Kosten haben Nutzer durch das einfache Pay-per-Use-Modell im Griff.

Mit der neuen Version der Automatic Call Distribution hat die Deutsche Telekom die Lösung um viele Leistungsmerkmale ergänzt. Sie bietet jetzt eine erweiterte Funktionspalette, ein neues, optional weitgehend individualisierbares Monitoring und Reporting sowie einen überarbeiteten Aufbau und ein aufgefrischtes Design. Alle Funktionalitäten der bisherigen Version bleiben erhalten.

Neue Funktionen und mehr

Die Automatic Call Distribution der Deutschen Telekom wartet in ihrer aktuellen Version mit zahlreichen neuen Leistungsmerkmalen auf:

- Umfangreiches Benutzerkonzept mit verschiedenen Rollen (Manager, Administrator, Teamleiter, Supervisor, Agent)
- Erweiterte Wartefelder mit verschiedenen Wartefeldoptionen (zum Beispiel Wartezeit-, Wartepositionsansagen)
- Sprachnachrichten hinterlassen (Voice Record)
- Rückrufnummer hinterlassen (Anruferliste)
- flexible Einstellung der Nachbearbeitungszeiten der Agenten
- Permanentanmeldung von Agenten
- Prinzip der freien Anschlusswahl (free seating)

Mit der Automatic Call Distribution stellt die Deutsche Telekom ein umfassendes Monitoring und Reporting zur Erfolgskontrolle bereit. Nutzer haben dabei die Wahl zwischen der Standardversion und einer individuellen Konfiguration. Das Monitoring ist nahezu in Echtzeit verfügbar und lässt sich direkt aus der Oberfläche abrufen (Single Sign-on). Es bietet in der Standardversion die Anzeige wichtiger Kennzahlen entspre-

chend der verschiedenen Benutzerrollen. Das Reporting per E-Mail enthält einen Überblick zum Call-Handling mit neun Indikatoren und die Verkehrsanalyse mit elf Kennzahlen zur Analyse des vergangenen Zeitraums.

Mit dem optionalen Statistik Manager Premium lassen sich das Monitoring und Reporting ausbauen und viele individuelle Einstellungen vornehmen. Dazu zählen die Darstellung zusätzlicher Kennzahlen zur Anruferanalyse, Serviceanalyse und Produktivität, die Definition etwa von Filterwerten, Messintervallen und mehr durch den Nutzer selbst und die Gestaltung der Nutzeroberflächen im Corporate Design des Kunden. Die Standardversionen des Monitorings und Reportings sind Inklusivleistungen, der Statistik Manager Premium ist kostenpflichtig.

FAZIT

Das Fazit: Die Mehrwertlösungsexperten der Deutschen Telekom haben mit der neuen Version der Automatic Call Distribution den Nutzen dieser wichtigen Kernfunktion im Contact Center, die automatische Anrufverteilung, nochmals gesteigert. Die netzbasierte Applikation bietet jetzt noch mehr Flexibilität und Transparenz für eine effiziente, dynamische Auslastung der Personalressourcen – dank der erweiterten Funktionalitäten und der hohen Individualisierbarkeit an beliebig vielen und unterschiedlichen Standorten.

Zum Unternehmen Deutsche Telekom: starker Partner für Mehrwertlösungen

Deutsche Telekom Mehrwertlösungen ist Deutschlands Marktführer für Servicetelefonie. Der Bereich bietet Geschäfts- und Privatkunden innovative, netzbasierte Mehr-



wertlösungen. Die vielfach ausgezeichneten Dienste auf Basis der Servicenummern der Deutschen Telekom ermöglichen individuelle, effiziente Lösungen im Marketing- und Vertriebsumfeld von Unternehmen aller Größen und Branchen. Rund um die Uhr lassen sich mit Hilfe der Mehrwertlösungen der Deutschen Telekom hochwertige Kundenbeziehungen aufbauen – aus dem gesamten Festnetz, aus dem Mobilfunk und sogar aus dem Ausland.

Auf Basis der volumenstärksten und leistungsfähigsten IN-Plattform in Europa bietet Deutsche Telekom Mehrwertlösungen ein breites Spektrum an Servicenummern, innovative Produkte zur Optimierung der Contact Center-Abläufe und individuelle Lösungen. ■

→ ZUM UNTERNEHMEN



Weitere Informationen:

Deutsche Telekom
Mehrwertlösungen
freecall 0800 33 00800

→ www.telekom.de/mehrwertloesungen