

Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden und Ihren Mitarbeitern jederzeit und von überall. Mit INTRACALL bietet der ISO-zertifizierte IT-Dienstleister INCAS aus Krefeld neben der Call Center Suite mit ACD, Dialer und CRM aus der Cloud auch Unified Communications Lösungen auf Basis von Microsoft und Cisco Lösungen.

ACD

Die INTRACALL ACD ist für uns viel mehr als eine intelligente Verteilung von Anrufen. Ihre Kunden werden immer genau zum richtigen Ansprechpartner geroutet. Bestandteil

Web-Chat in Skype for Business integriert (NEU)

Wir haben unserem Chat einem Redesign unterworfen. Der neue Chat ist auf Agenten-Seite in Skype-for-Business integriert und nutzt beispielsweise das gleiche FAQ-System, das dem Agenten im Telefonat oder als Template für die Kanäle E-Mail und Fax zur Verfügung steht.

Die Agenten können parallel mehrere Chats führen und sich für eine schnelle Bearbeitung und eine hohe Qualität der Kommu-

nication setzen hier auf die Marktführer. Den Cisco Unified Communications Manager oder Microsoft Skype for Business (ehemals Microsoft Lync) erhalten Sie von INCAS aus der Cloud oder als On-Premise-Lösung zum Betrieb in Ihrem Unternehmen. Somit versetzen Sie sich in die Lage, über unterschiedliche Kanäle hinweg durchgängig mit Ihren Kunden zu kommunizieren.

Service

INCAS bietet den Service für Sie an, wann immer Sie uns brauchen. An 24 Stunden pro Tag. An 365 Tagen im Jahr.

Sicherheit

INCAS bietet Ihnen als Internet Anbieter der ersten Stunde Sicherheit auf mehreren Ebenen. Dazu gehören:

- Redundante Datensicherung
- Höchste Verfügbarkeit
- Betrieb in hoch verfügbaren Rechenzentren
- Standort Ihrer Daten 100-prozentig in Deutschland
- Betrieb auf einer Hypervisor Plattform
- Replikation der Daten zwischen zwei Standorten
- Zertifizierte Sicherheit und Qualität nach neuestem Standard der ISO 27001:2013 und der ISO 9001:2015.
- Auftragsdatenverarbeitung im Sinne des BDSG

KOMPLETTE CALL CENTER SOFTWARE SUITE AUS DER CLOUD

der INTRACALL ACD ist zudem eine IVR, die dem Anrufer im Sprachdialog eine Interaktion mit dem System ermöglicht. Dadurch kann sein Anliegen direkt besser kanalisiert werden oder eine Authentifizierung stattfinden. Sie erhalten von INCAS eine Kommunikationsplattform aus der Cloud, die neben der Telefonie auch die anderen Kommunikationskanäle wie E-Mail, FAX, SMS etc. effektiv entsprechend der Skills Ihrer Mitarbeiter verteilt. Dieser Multichannel-Ansatz ermöglicht Ihnen einen ganzheitlichen Blick auf die Kommunikation mit Ihren Kunden.

CRM

Das INTRACALL Kampagnenmanagement ist natürlich 100-prozentig Browser-basierend. Es ist eine leistungsfähige Multichannel-CRM, die ein einheitliches Management von allen Kanälen ermöglicht. Neben Gesprächsleitfäden und einer Historie über alle Kanäle, enthält das CRM auch einen integrierten Client für die Bearbeitung von E-Mails. Definierte Prozesse ermöglichen den automatischen Versand von E-Mails inkl. personalisierter Verträge und das gesamte Wiedervorlagemanagement.

nikation der vorhandenen Templates des FAQ bedienen. Ein wie gewohnt umfangreiches Reporting und ein optionaler Versand des Chatverlaufs an den Kunden runden die Funktionen ab.

Dialer

Als einer der ersten Anbieter für Predictive Dialer verfügt INCAS über eine langjährige Erfahrung im Bereich der Dialertechnologien. Dabei passen wir unser Produkt ständig an die sich ändernden Anforderungen – zum Beispiel an die Vorgaben von CCV und DDV an. Hierbei wirken wir an den neuen Standards mit. So setzen wir individuell je nach Bedarf unseren Predictive-, Preview- oder Autodialer ein.

Unified Communication

Unified Communication ist die Basis für eine nahtlose Kommunikation über alle gängigen Kommunikationskanäle. Vom Telefon über E-Mail und Chat bis hin zum Video-Call. Und dass alles sicher und hoch verfügbar aus der Cloud.

CCW 2017



Call Center Software

Besuchen Sie uns auch in diesem Jahr wieder auf der CCW in Berlin auf unserem Stand direkt am Eingang in **Halle 3, Stand E3**, bzw. kommen ins **TeleTalk-Demoforum** zum Thema Cloud Services.



Ihr Ansprechpartner:
INCAS GmbH
 Roland Janke
 Tel.: 02151 620-100
 E-Mail: intracall@incas.de
 Internet: www.incas.de