

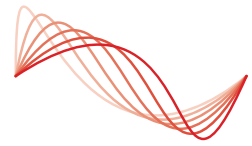
next id

quality communication

MultiChannel ACD

Anrufe intelligent verteilen

Eine für alle: Die MultiChannel ACD vernetzt Ihre Contact Center-Standorte und verteilt die eingehenden Anrufe optimal auf alle verfügbaren Agenten. Dadurch erhöhen Sie Ihre Erreichbarkeit und bieten Ihren Kunden noch mehr Service.



next id

quality communication

MultiChannel ACD

Anrufe intelligent verteilen

Zentrale Steuerung

Sie möchten dezentral agieren, aber zentral steuern? Mit unserer Multi-Channel ACD managen und erweitern Sie Ihr Contact Center flexibel – und das ganz ohne kostenintensive Hard- und Software-Investitionen.

Einfache Anwendung

Die MultiChannel ACD können Sie auf zwei Arten nutzen: Als skalierbare und voll in unser Intelligentes Netz integrierte Netz-Version oder als lokale Variante vor Ort installiert. Abgerechnet wird in beiden Fällen nach einem einfachen Pay-per-Use Modell. Service, Support, Wartung und regelmäßige Updates inklusive. Sie konfigurieren die ACD ganz bequem online und kontrollieren die Performance über den Supervisor-Monitor. Ihre Agenten wählen sich einfach per PC oder Telefon ein.

Leistungsstarke Möglichkeiten

Richten Sie standortunabhängige Skill Groups ein und routen Sie eingehende Anrufe individuell auf die Agenten, z. B. nach Ursprung, Zeit, Datum oder Auslastung.

Wichtige Leistungsmerkmale im Überblick

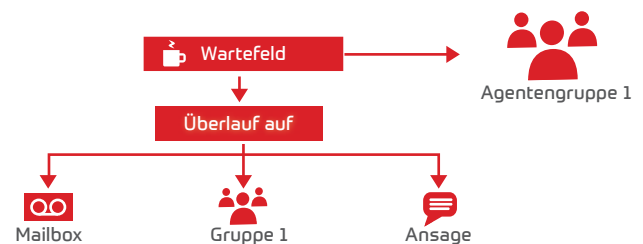
- > Umfangreiche Monitoranzeigen für Transparenz und Statusanalysen, z. B. Servicelevel, Erreichbarkeit, Wartezeiten oder Agentenstatus
- > Administration, Statistikabruf sowie Datenimport/-export über das Internet oder automatisiert
- > Individuelle Anwahl der Agenten, z. B. nach Last- oder Preferred Agent-Prinzip oder dem am längsten Wartenden
- > Einfache Erfassung und Auswertung von Anruf- und Pausengründen, integrierte Gesprächsleitfadefunktion
- > Bedingungsabhängiges Routing auf andere Skill Groups, Ansagen, Mailbox, IVR oder Callbackmodul
- > Umfangreiche Wartefeldoptionen, z. B. Ansage der Wartezeit
- > Kundenwertoptimierte Verkehrsführung, Black-/Whitelists
- > Feste und flexible Nachbearbeitungszeiten
- > Individuelles und fein abgestimmtes Rechtemanagement z. B. für Administratoren, Supervisoren, Agenten ...
- > Call Blending: Bei temporären Spitzen können Outbound-Agenten automatisch Inboundgespräche annehmen und vice versa

Zukunftssicher

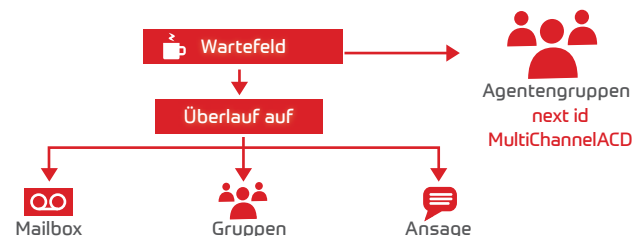
Mit unserer ACD können Rückrufwünsche der Anrufer einfach und effizient realisiert werden. Die Rückrufwünsche können vom Anrufer, vom Agenten oder über eine Webseite initiiert werden. Sollte Ihre Kommunikationsstrategie auch Social Media-Aktivitäten umfassen, sind wir hierauf mit unserer ACD ebenfalls bestens vorbereitet.

Eingehende Kundengespräche

Service-Rufnummer 1



Service-Rufnummer 2



Attraktive Zusatzoptionen

- > CTI-, CRM- und Telefonbuchfunktion
- > Agentenclients mit oder ohne integriertem VoIP Softphone
- > Anbindung von Kundensystemen
- > Unified Messaging Service (E-Mail, Fax, SMS, Facebook- und Twitter-Integration)
- > Webbasierte Personaleinsatzplanung
- > Gesprächsaufzeichnung/-Monitoring /-Bewertung

Klare Vorteile

- > Sie erhöhen die Effizienz Ihres Contact Centers
- > Sie verbessern Service-Level und Kundenzufriedenheit
- > Sie profitieren von einem einfachen Pay-per-Use Modell

next id - Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.