

multiACD

Steuerung für Profis!



Ein effizienter Kundenservice setzt voraus, dass Anfragen intelligent verteilt und rechtzeitig bearbeitet werden.

Ganz gleich, unter welcher Servicrufnummer Sie Ihre Leistungen anbieten, mit **multiACD** bestimmen Sie, wann, wie und wohin Ihre Anrufe gehen. Besetzt-Zeichen und Endlos-Klingeln gehören der Vergangenheit an. Ein besserer Service für Ihre Kunden!

Ihre Vorteile mit der **multiACD**:

- ✓ Wirtschaftliche Lösungen für Unternehmen mit eigenen kleineren Kundenserviceeinheiten
- ✓ Zusammenfassung von dezentral operierenden Serviceeinheiten und/oder Mitarbeitern
- ✓ Keine Investitionskosten in zusätzliche Hard- oder Software
- ✓ Kompatibel mit allen Servicrufnummern
- ✓ Einfache Konfiguration über selbsterklärende und leicht verständliche Oberflächen
- ✓ Statistische Erfassung aller über die ACD eingehenden Anrufe zur Optimierung des Anruferstroms und der Mitarbeiterauslastung
- ✓ Flexible Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen
- ✓ Zuführung mehrerer Rufnummern auf eine ACD möglich

Unsere Leistungen:

Standortübergreifende Vernetzung

Webbasierte Administrationsoberflächen zur einfachen Konfiguration von Leistungsparametern

Zentrale und intelligente Verteilung von Anrufen auf verschiedene Mitarbeiter (Agenten) oder Serviceeinheiten

Anrufervorqualifikation, um Anrufe zielgerichtet an den richtigen Ansprechpartner zu leiten

Gruppenbasiertes Routing mit zweifacher Priorisierung

Umfassende Statistiken (täglich/wöchentlich/ monatlich) per Email