



# MEHR CLOUD FÜR MEHR LEISTUNG

## DIE MULTICHANNEL ACD DER TELEKOM



ERLEBEN, WAS VERBINDET.



## DAS SPRICHT FÜR DIE TELEKOM

Mit der Multichannel ACD der Telekom entscheiden Sie sich für eine maßgeschneiderte Lösung mit exzellentem Service zu jeder Zeit – und zahlen dabei nur das, was Sie wirklich brauchen. Ihre Vorteile im Überblick:

- **Kosteneffiziente Nutzung:** sinkende Betriebs- und Investitionskosten bei einem Cloud-Modell (Mieten) im Vergleich zu On-Premise-Lösungen (Kaufen)
- **Individuelle Lösungsgestaltung:** bedarfsgerechte Komplettlösung, flexibel kombinierbar und jederzeit um Zusatzoptionen oder die Anbindung der Servicenummern der Telekom erweiterbar
- **Innovationsvorteile:** schnelle und kundenfokussierte Produktentwicklungen dank der Kooperation mit starken Technologiepartnern

## EINFACH DIE RICHTIGE WAHL EXPERTISE VOM MARKTFÜHRER – FÜR IHR UNTERNEHMEN

**Guter Kundenservice zeichnet sich durch Professionalität und Effizienz aus – nicht nur für Ihre Kunden, sondern ebenso in jedem einzelnen Prozessschritt innerhalb Ihres Contact Centers. Die Wahl des richtigen Leistungsanbieters ist dabei maßgeblich für den Erfolg Ihres Unternehmens.**

Mit der Telekom als Vorreiter für cloudbasierte Telekommunikationssysteme und Marktführer für Servicenummern haben Sie jederzeit einen starken und erfahrenen Partner an Ihrer Seite. Wir bieten Ihnen innovative Lösungen ganz nach Ihrem Bedarf, die Sie flexibel und kosteneffizient auf „Pay per Use“-Basis zusammenstellen können. Höchste Sicherheit, persönliche Beratung und ausgezeichneter Kundenservice sind nur einige der Leistungen, die wir bei der Telekom als selbstverständlich verstehen und die unsere besondere Qualität ausmachen.

### DIE VORTEILE DER MULTICHANNEL ACD

- ✓ Einfach mehrere Standorte oder Heimarbeitsplätze anbinden
- ✓ Modulares Baukastenprinzip ermöglicht alles in einer Lösung oder in mehreren Einzelmodulen; je nach Unternehmensstruktur.
- ✓ Alle Kanäle aus einer Hand, für maximale Flexibilität und Skalierbarkeit
- ✓ Innerhalb kürzester Zeit einsatzbereit – Testzugang sofort möglich



## EINFACH MEHR MÖGLICHKEITEN MIT MAXIMALER FLEXIBILITÄT

Dank des umfangreichen Leistungsportfolios der Multichannel ACD gestalten Sie Ihren Kundenservice ganz einfach moderner, komfortabler und effizienter.

- ✓ Mandantenfähigkeit für volle Flexibilität
- ✓ Rufnummern-Routing, TAPI- und VoIP-Anbindung
- ✓ Vielfältige Funktionen und hochflexible Einstellungs-möglichkeiten
- ✓ „Web Client“, die übersichtliche Benutzeroberfläche für Agenten
- ✓ Detailliertes Monitoring und aufschlussreiches Reporting
- ✓ Umfangreiches Rollen- und Rechte-Management

## VERLASSEN SIE SICH AUF UNS ZU JEDER ZEIT DER BESTE SERVICE

Eine ganzheitliche Kundenbetreuung ist für uns selbstverständlich. Seit mehr als 30 Jahren bringen wir unsere Erfahrung und Expertise für alle Anforderungen unserer Kunden gewinnbringend ein – von der Planung über die Implementierung bis hin zur unverzüglichen Behebung von Störungen.

### PROJEKTMANAGEMENT, ENTWICKLUNG UND BETRIEB

Wir betreuen die Einführung Ihrer Cloud-basierenden Lösung durchgehend während Planung, Implementierung und laufenden Betriebs. Dazu gehört unter anderem die Erstellung von Projektplänen, die Ausrichtung von Workshops und Schulungen durch Experten der Telekom und die Identifizierung von Optimierungsmaßnahmen.

### NOTSTROM- UND ZUGANGSGESICHERTE SYSTEME FÜR HOHE VERFÜGBARKEIT

Mit dem Einsatz von Cloud-Diensten der Telekom verfügen Sie automatisch über eine hohe Ausfallsicherheit. Außerdem profitieren Sie von zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen wie unserem Notfall-Routing, das den Verlust von Anrufen zuverlässig verhindert.

### WARTUNG, PFLEGE, UPDATES

Diese Leistungen werden im Rechenzentrum der Telekom für Sie gebündelt. Als Kunde der Telekom erhalten Sie regelmäßig automatische und kostenfreie Updates, über deren Inhalt wir Sie eingehend informieren.

Ihre Wünsche können zudem in laufende Updates mit eingebracht werden. Das Produkt wird durch vielfältiges Kunden-Feedback kontinuierlich weiterentwickelt.

Neben kostenlosen Updates in Form von Releases können auch individuelle Anforderungen umgesetzt werden.

### HÖCHSTE SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Günstige Cloud-Provider außerhalb Deutschlands werden dem europäischen Datenschutzrecht meist nicht gerecht – die Cloud-Lösungen der Telekom hingegen unterliegen dem strengen deutschen Datenschutz und werden zudem in unternehmenseigenen Rechenzentren in Deutschland betrieben, die über ein verantwortliches Sicherheits- und Datenmanagement verfügen.

### AUSGEZEICHNETE SERVICEQUALITÄT

Als Kunde der Multichannel ACD profitieren Sie nicht nur von einem ausgeklügelten Servicekonzept, sondern auch von Ihrem persönlichen und jederzeit verfügbaren Ansprechpartner. So können wir immer schnell und flexibel auf Ihre Anliegen reagieren.

# IHR STARKER PARTNER

## VERTRAUEN SIE AUF ERFAHRUNG

Dank jahrzehntelanger Erfahrung und Kooperationen mit starken Technologiepartnern bietet die Telekom Ihnen höchste Effizienz und Sicherheit – und steht Ihnen dabei jederzeit mit professioneller Beratung zur Seite.

### DAS ZEICHNET UNS AUS

- **Expertenteam der Telekom:** geballtes Know-how und Expertise in den Bereichen Contact-Center-Software und Intelligente Netze
- **Servicenummern:** zusätzliche Anbindung der Servicenummern der Telekom möglich, freecall und Shared Cost, nationale und internationale Servicenummern
- **Zukunftssicherheit:** Lösungen aus dem sichersten Netz, langfristige ökonomische Verlässlichkeit als Provider
- **Fester betrieblicher Ansprechpartner:** jederzeit erreichbar für Ihre Anforderungen, z.B. bei Erweiterung der ACD, Supportbedarf und Konfigurationsfragen



## KONTAKT

- freecall 0800 33 08223
- contact-center-solutions@telekom.de

## HERAUSGEBER

Telekom Deutschland GmbH  
53262 Bonn  
[www.telekom.de](http://www.telekom.de)



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**