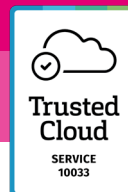


# MULTICHANNEL ACD

## LÖSUNG FÜR DEN MITTELSTAND



Die Multichannel ACD ist die Lösung zur Optimierung des Kundenkontaktmanagements auch für mittlere und kleinere Unternehmen. Sie ermöglicht ein intelligentes, kanalübergreifendes Routing, um Kundenanliegen standortübergreifend gezielt zum richtigen Mitarbeiter weiterzuleiten und stellt ein durchgängiges Kundenerlebnis inkl. Kundenhistorie über alle eingesetzten Kanäle (Call, Chat, E-Mail, WhatsApp) sicher.

### IHRE VORTEILE:

- ✓ **Standortübergreifend und preiswert:** Anbindung mehrerer Standorte oder Heimarbeitsplätze möglich. Kalkulierbare Kosten durch Abrechnung auf Lizenzmodell-Basis.
- ✓ **Viele Kanäle – eine Lösung:** Ermöglicht neben der intelligenten Verteilung von Anrufen auch die standortübergreifende Verteilung von E-Mails, WhatsApp-Nachrichten und Chats im Unternehmen. Kurzfristige Skalierbarkeit z. B. bei Lastspitzen.
- ✓ **Schnelle Umsetzung – kein Risiko:** Die Lösung ist dank ihrer geringen technischen Anforderungen innerhalb kürzester Zeit einsatzbereit und jederzeit erweiterbar. Zukunftssichere Lösung mit regelmäßigen, kostenfreien Updates.
- ✓ **Zahlreiche Zusatzfunktionen:** Mit zahlreichen weiteren Optionen kombinierbar und einfach an bestehende Systeme (z.B. CRM- oder Ticket-Systeme und mehr) anzubinden.
- ✓ **Sicherheit:** Die „Multichannel ACD“ wurde als sichere und vertrauenswürdige Cloud-Lösung mit dem „Trusted Cloud“-Label ausgezeichnet und hält die DSGVO-Vorgabe ein.



Dank der Cloud-Lösung können auch Unternehmen mit nur wenigen Service-Mitarbeitern einen professionellen, standort- und kanalübergreifenden Kundenservice anbieten - ohne Investition in Hardware und Administration.

\*Mit Konferenzfunktion

### Leistungsumfang:

- ACD Basissystem zur intelligenten Verteilung von Anrufen
- Professional Client Win/Web, Win/VoIP und Web/VoIP (Agentenoberfläche)
- Interactive Voice Response zur Anrufvorqualifizierung inkl. Wartefeld
- Call-Recording zur Aufzeichnung von Gesprächen
- Screen-Recording zur Aufzeichnung der Arbeitsschritte am Bildschirm des Mitarbeiters
- Mögliche Einbindung der Kanäle Chat, E-Mail, WhatsApp und Video
- Co-Browsing für den gleichzeitigen Zugriff von Kunde & Agent auf die gleiche Webseite/Dokumente
- Outbound-Anrufe möglich
- zusätzliche Login Accounts möglich

### KONTAKT

Unter der kostenfreien Rufnummer 0800 33 08223 oder unter [contact-center-solutions@telekom.de](mailto:contact-center-solutions@telekom.de)



ERLEBEN, WAS VERBINDET.