



# USER LAYER

ACD

## EINgebunden

Die ACD ist das Herz eines jeden Service-Centers. Je besser das Herz, umso besser die Performance. Die bei telerion integrierte ACD ist in die Gesamtlösung eingebunden – nicht nur ANgebunden- und dadurch in der Lage, die im intelligenten Netz bereit gestellten Informationen zu verdichten und dem User als Zusatznutzen zur Verfügung zu stellen. End-to-End Kommunikation und nahtloser Informationsaustausch.

Unsere ACD Lösung wurde gezielt für den Einsatz in Software Designed Networks und zur Nutzung in der Cloud entwickelt. Sie bietet Agenten eine browserbasierte und im hohen Maße benutzerfreundliche Bedienoberfläche, hochgradig effizient und produktivitätssteigernd.

Kontaktspezifische Informationen, aber auch allgemeine, projektbezogene Echtzeit-Informationen oder z.B. Reportings und Auswertungen auf einen Blick. Für übergeordnete Instanzen, wie Supervisor oder Teamleiter, werden individuelle Oberflächen mit Zugriff auf Echtzeit-Daten und historische Vergleichswerte bereit gestellt.

Bei der Entwicklung der ACD (Automatic Call Distribution) für unseren User Layer haben wir uns ein klares Ziel gesetzt: kein 0815-Produkt, sondern eine top-ausgestattete ACD-Lösung für hohe Erwartungen, voll integrierbar auch in anspruchsvolle Cloud- und Firmenstrukturen. Dazu flexibel, anpassungsfähig und skalierbar, für echten Mehrwert im Inbound-Kundenservice eines jeden Unternehmens.

Natürlich bietet die telerion ACD sämtliche traditionellen ACD-Funktionen, die für den üblichen Alltag in der Inbound-Telefonie unverzichtbar sind. Darüber hinaus aber haben Sie Zugriff auf ein Reihe echter Mehrwert-Features, die im Gesamtpaket eine hochgradig effiziente Unified Communications Plattform für Call Center bereitstellen.

Ausgefeiltes Skill-Based-Routing – oder jede andere nur denkbare Art von statischem oder dynamischem Routing – ermöglicht totale Flexibilität und absolute Kontrolle über jedes Inbound-Projekt.



COMMUNICATE WITH EVERYONE. EVERYWHERE.

Warteschleifen können schnell und flexibel auch an unerwartete Situationen angepasst werden und das über den System Layer integrierte IVR Modul ermöglicht die Einbindung von Sprachansagen. Eskalationsprozesse im Rahmen des Risk Management (ACD-Ausfall oder andere unerwarteten Ereignisse, welche die Anrufannahme kompromittieren, etc.) lassen sich ebenso einfach abbilden wie die Fortführung der Service-Chain; zum Beispiel eine Mailbox-Option, eine direkte Rückmeldung an den Anrufer mit Informationen zur Wartezeit oder den Hinweis auf eine Verkürzung der Wartezeit bei alternativer Skill-Auswahl (für Englisch kann das Gespräch sofort vermittelt werden).

Unsere telerion ACD verfügt über optionale Anrufaufzeichnung, die entsprechend den jeweiligen Projektanforderungen aktiviert werden kann.

Hierbei ist auch eine Feinjustierung möglich, d.h. es wird die grundsätzliche Aufzeichnung sämtlicher Calls eines Projekts veranlasst, oder aber gezielte Skills bzw. Agenten, oder auch nur solche Calls, bei denen der Anrufer im Vorfeld explizit sein Einverständnis zu einer Aufnahme erteilt hat.

Für effizientes QM und SLA-Monitoring, unverzichtbar für jeden seriösen Dienstleister in der Call Center Branche, stellt die telerion ACD hilfreiche Tools für Auditoren, Supervisoren und Coaches zur Verfügung, mit direktem Zugriff auf Echtzeit- oder auch historische Daten.

Ein weiteres Hauptmodul der ACD ist das integrierte Reporting und Monitoring Tool, über welches projekt- oder aber auch agentenspezifische Reports erstellt werden können, für die Überwachung von Call Center und Agentenperformance.

Agenten sind nicht nur über die eingehenden Anrufe mit der ACD verbunden. Ein browserbasiertes Agententool bietet verschiedene Telefonie-Features und Anrufkontrolle. Für Multichannel-Projekte zentralisiert das Agenten-Tool alle für das Projekt relevanten Kanäle, wie z.B. Chat, Video-Call, etc.

