



IN-acd: das Cloud-ACD-System von IN-telegence

Machen Sie Ihre Telefonie fit für die Zukunft!

Mit unserer Cloud-Anwendung IN-acd nutzen Sie ein automatisches Anrufverteilungssystem, das selbst diffizilen Anforderungen jederzeit gerecht wird.

Die neue Art der Telefonie bedeutet, sich zum Zeitpunkt veränderter Anforderungen und technischer Neuerungen ohne hohe Investitionskosten anzupassen.

Mit IN-acd mieten Sie sich einfach die ACD-Leistung, die Sie für Ihr Business benötigen.

Dabei nutzt das System beliebige vorhandene Telefonanlagen und liefert detaillierte und systemübergreifende Auswertungsmöglichkeiten.



IN-telegence

IN-acd ist Ihr Allround-Talent für gezieltes Callmanagement

Mit IN-acd verfügen Sie über ein standortübergreifendes ACD-System, das webbasiert gesteuert und administriert wird. Agenten, Skillgruppen und Hotlines sowie Ihren Callflow legen Sie ganz einfach mit ein paar Mausklicks in der Web-Oberfläche an. Weitere ACD-Funktionen – wie Warteschleifen und Zeitknoten – ergänzen Ihren Routingplan für eine optimierte Erreichbarkeit.

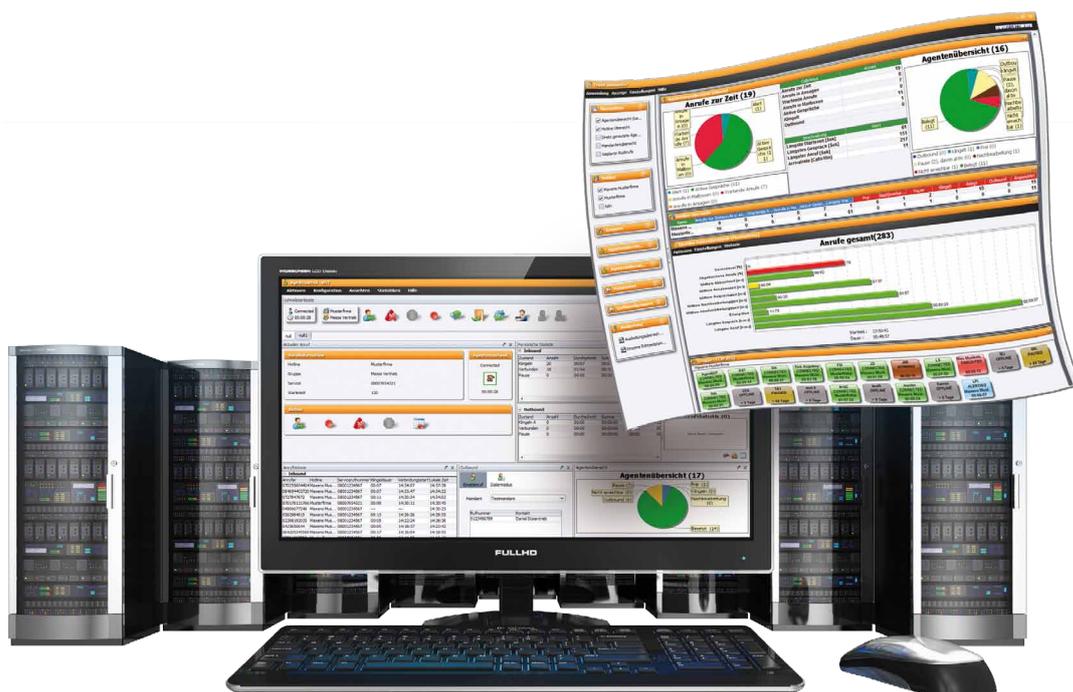
Ihre Mitarbeiter erhalten je nach Zuständigkeit Zugriff auf entsprechende Applikationen, die sie in ihrem Callalltag unterstützen. Denn für jeden ist das Richtige dabei!

Unser **AgentControl** ist auf die Bedürfnisse eines Callcenteragenten zugeschnitten. Neben Standardinformationen – wie einem Anrufjournal und Tagesstatistiken – decken Auslastungsübersichten und Weiterleitungs- sowie Makeloptionen den benötigten Bedarf, um im Sinne des Kunden zu handeln.

Ihrem Teamleiter liefern wir mit dem **TeamCommander** die benötigte Oberfläche, um signifikante Abweichungen in Echtzeit zu erkennen und aktiv zu verändern. Durch Chat- und Coachingfunktionen sowie direkten Zugriff auf Warteschleifen und Agentenzugehörigkeiten kann jederzeit in den Callverlauf eingegriffen werden.

Die Telefonie bewegt sich mit der Zeit und bietet immer bessere Möglichkeiten, sich mit Ihren Anforderungen in IT und TK zu verzahnen, womit sie zum integrierten Teil Ihrer Geschäftsprozesse und -anwendungen wird.

Bleiben Sie nicht auf Ihrer Hardware sitzen, die Sie nur unnötig Zeit und Geld kostet – mit weniger Ressourcen und weniger Kosten erhalten Sie mehr Flexibilität und vor allem die Fähigkeiten, mit technischen Neuerungen mitzuhalten.



Was **IN-acd** für Sie tun kann – auf einen Blick



Effiziente Lösungen bei
transparenten Kosten – das A und O
unserer Dienstleistung

Im Überblick bedeutet das für Sie:

Effizienz am Arbeitsplatz durch:

- webbasierte Administration der gesamten ACD
- standortübergreifende ACD-Logik
- In- und Outboundfähigkeit
- Echtzeitqualitätskontrolle
- Skalierbarkeit und Erweiterungsfähigkeit
- Kompatibilität mit allen Telefonanlagen
- weitreichende Statistiken über das gesamte Callverhalten
- vollredundante Systeme

Applikationen, die sich Ihren Anforderungen anpassen:

TeamCommander (Echtzeit):

- Funktion des Chattens mit den Mitarbeitern
- schneller Überblick über das gesamte Callaufkommen
- Echtzeitansichten der Servicelevel mit Warn- und Alarmschwellwerten
- Funktionen der Änderungen der Prioritäten und der Skillzuordnung
- Warteschleifenübersichten

AgentControl (Echtzeit):

- Funktion des Chattens mit dem Teamleiter
- Warteschleifenübersichten
- Weiterleitungs- und Makeloptionen
- Statusübersichten mit Pausenfunktionen
- Tagesstatistiken

IN-acd fokussiert Ihr Ziel ohne Umwege

IN-acd ist in wenigen Tagen startklar. Machen Sie sich selbst ein Bild von IN-acd und nehmen Sie mit uns Kontakt auf: in-acd@in-telegence.net · Telefon 0800 1656660.
Wir freuen uns auf Ihre Anforderungen.

IN-telegence GmbH

Oskar-Jäger-Str. 125
D-50825 Köln

Telefon 0800 1656660
in-acd@in-telegence.net
www.in-telegence.net