



atip

# CLOUD ACD

Automatic Call Distribution

REPROTING &  
MONITORING

SPRACHAUF-  
ZEICHNUNGEN

INTELLIGENTES  
ROUTING

SPRACHPORTAL

## Leistungsfähiger Drehpunkt Ihres Contact Centers

Die atip Cloud ACD vereint alle Merkmale einer lokalen ACD mit den Vorteilen einer virtuellen Infrastruktur:

- ✓ Intuitive und übersichtliche Benutzeroberfläche erleichtert das Arbeiten von Supervisoren und Agenten
- ✓ Konferenzübergabe für Rückfragen und Transfers steigert die Produktivität und Qualität Ihres Service
- ✓ Unterstützung beliebig vieler Agenten und mehrerer Mandanten
- ✓ Warteschleife im verzögerten Connect, um allen gesetzlichen Anforderungen für ein kostenfreies Wartefeld gerecht zu werden
- ✓ Organisation der Agenten über Skill-Gruppen und Mehrfachzuordnung
- ✓ Vorschaltung eines kundenspezifischen Sprachportals (IVR) oder von Einspielungen möglich
- ✓ Monitoring über KPI-Dashboard und Agententelecaster
- ✓ Optionale Outbound- und Recordingfunktion

01

### Optimale Kostenstruktur

Keine Inhouse-Infrastrukturkosten; keine kostenintensiven Hardware-Installationen notwendig; flexible Abrechnungsmodelle.

02

### Integration in bestehende Systeme

Eine nahtlose Anbindung in bestehende Telefonie-Infrastruktur ist unkompliziert und schnell umsetzbar.

03

### Hohe Verfügbarkeit mit garantiertem Servicelevel

Die flexible Skalierbarkeit des Systems garantiert die Handhabung großer Lastspitzen.

atip GmbH  
Daimlerstraße 32  
D-60314 Frankfurt

Telefon:  
E-Mail:  
Internet:

+49 (0) 69 710 407 0  
info@atip.de  
www.atip.de





atip

## CLOUD ACD

Automatic Call Distribution

STANDORT-  
UNABHÄNGIG

KOSTENEFFIZIENT

HOHE  
VERFÜGBARKEIT

GARANTIERTES  
SERVICE-LEVEL

### Optimiertes Anrufmanagement

Ein professioneller und effizienter Kundenservice verlangt ein intelligentes Anrufmanagement.

Mit der atip Cloud ACD können Sie das tägliche Anrufaufkommen in Ihrem Unternehmen einfach verwalten. Ihre Mitarbeiter sind dabei flexibel an unterschiedlichsten Standorten erreichbar und dank des „Skill-based-Routing“ werden Anrufe schnell an den richtigen Agenten übermittelt. Das steigert nicht nur die Zufriedenheit Ihrer Kunden: **Reduzierte Bearbeitungszeiten pro Anruf in Verbindung mit der Flexibilität eines standortunabhängigen und skalierbaren Systems machen Ihren Kundenservice leistungsfähig und kostengünstig.**

Die Inbetriebnahme der Cloud ACD erfolgt ohne Aufbau von Hardware oder aufwendige Installationen in Ihrem Unternehmen. Die virtuelle Infrastruktur verfügt über eine integrierte Verknüpfung von Telefon und EDV (CTI) und kann an bestehende CRM-Systeme angebunden werden. Der Betrieb der Lösung als Hosted Service und flexible Abrechnungsmodelle ermöglichen es Ihnen, Ihren Telefonservice effizienter zu gestalten und somit die Betriebskosten gering zu halten.

01

#### Intelligente Anrufverwaltung

Anrufervorqualifizierung und Routing nach Skill-Gruppen für einen optimierten Service; Konferenzschaltungen und Transfers möglich.

02

#### Maximale Flexibilität

Standortunabhängiges Vernetzen beliebig vieler Agenten auch mandantenübergreifend; situationsabhängiges Konfigurieren der RoutingEinstellungen für eine optimale Auslastung.

03

#### Reporting und Monitoring

Überwachen und Analysieren relevanter Kenngrößen über KPI-Dashboards und Agententelecaster.

