



Hoch leistungsfähige  
virtuelle ACD  
für Carrier

## Hoch leistungsfähige virtuelle ACD für Carrier von jtel

jtel<sup>ACD</sup> ist eine komplette Anrufverteiler-Lösung für Dienstleister und ermöglicht die Optimierung von Inbound-Telefoniediensten sowie die effiziente Anrufverteilung an Mitarbeiter und Teams. jtel<sup>ACD</sup> kombiniert traditionelle Telefonie und VoIP in einer Komplettlösung, die nicht von herkömmlichen Nebenstellenanlagen oder Extras abhängig ist.

Sie bietet Kapazitäten für die Multi-Channel-Kommunikation und ermöglicht Anrufern, von jeglichem Gerät aus eine Verbindung zu Callcenter-Mitarbeitern aufzubauen; dies sorgt für eine effizientere Kommunikation und macht es möglich, Sprache in das Web und andere Plattformen zu integrieren.

jtel<sup>ACD</sup> wurde für eine Vielzahl von Dienstleistern entwickelt, darunter:

- Mobilfunkbetreiber
- Virtuelle Netzbetreiber (MVNOs) und Anbieter von Infrastruktur für MVNOs (MVNEs)
- Carrier
- Anbieter von Cloud-Diensten
- Kabelanbieter
- Medien- und Inhaltsanbieter

Unabhängig von Ihrem Standort helfen wir Ihnen dabei, besser auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden eingehen zu können.

## Effiziente Anrufverteilung

jtel<sup>ACD</sup> ermöglicht Unternehmen jeder Größe die optimierte und effiziente Anrufverteilung in Call- und Kontaktcentern und stellt sicher, dass die Inbound- und Outbound-Telefonie gemäß klar festgesetzten, benutzerdefinierten Regeln und Bedingungen verwaltet wird.

jtel<sup>ACD</sup> umfasst ein hoch flexibles Routing-System, das äußerst vielfältige Möglichkeiten bietet. Kunden können unbegrenzt Regeln in Bezug auf die verschiedensten Kriterien wie zum Beispiel Tageszeit, geografischer Standpunkt, Mitarbeiterverfügbarkeit, Wartezeit in der Schlange und vieles mehr festsetzen.

Anrufe werden zum erforderlichen Zeitpunkt an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet, was die Kundenzufriedenheit und die Effizienz der Betriebsabläufe erhöht. Zusätzlich zur Verwaltung der Anrufverteilung ermöglicht jtel<sup>ACD</sup> außerdem die Integration neuer Kommunikationskanäle wie z. B. WebRTC.

## Jedes Netzwerk, jede Schnittstelle

Da jtel<sup>ACD</sup> in allen Netzwerken eingesetzt werden kann – Legacy ISDN, SS7 oder NGN IP – bietet die Lösung Flexibilität für Dienstanbieter, die vollen Nutzen aus ihren Netzwerkressourcen ziehen möchten. Das Resultat: eine zukunftssichere Lösung, um die Herausforderungen der Netzwerkentwicklung zu bewältigen. Für Dienstanbieter, die neue Zusammenschaltungspunkte oder neue Peering-Verbindungen hinzufügen müssen, bietet jtel<sup>ACD</sup> ausreichend Flexibilität für jegliche Signalisierungs- und Medienschnittstellen. Dies ist besonders im Hinblick auf die an Fahrt gewinnende Web-Echtzeitkommunikation (WebRTC) von Belang, die Nutzern die Verbindung via Webbrowser ermöglicht und somit erweiterte Verbindungsmöglichkeiten schafft.

## Multi-Tenant-Architektur für gehostete Umgebungen

jtel<sup>ACD</sup> unterstützt Multi-Tenant und Multi-Client-Einsatzmodelle und ermöglicht Dienstanbietern, Hosting-Dienste für mehrere Kunden und Reseller anzubieten. Dank der vollen Datenintegrität können Kunden auf Vertraulichkeit und Sicherheit zählen.

## Flexible Einsatzmodelle – im Netzwerk oder in der Cloud

Da unsere bewährten Anwendungen flexibel einsetzbar sind (vor Ort, gehostet oder cloud-basiert), können Dienstanbieter die jeweils passende Lösung für ihre individuellen Anforderungen wählen. jtel<sup>ACD</sup> kann in vorhandene Telefonie-Infrastrukturen inkl. SS7 integriert werden, ist aber auch vollständig IP-fähig und damit in jedem Voice-over-IP-Netzwerk (VoIP) einsetzbar.

## Einfache Registrierung für Mitarbeiter

Flexibilität ist ein Schlüsselement für den effektiven Betrieb im Callcenter. jtel<sup>ACD</sup> ermöglicht Mitarbeitern die Anmeldung von jedem Gerät aus, ganz gleich, ob PC am Schreibtisch, Laptop, Smartphone, Handy oder herkömmliches Terminal. Da die Arbeit aus der Ferne oder in einer zentralisierten Umgebung möglich ist, können sich Unternehmen anpassen und ihre eigenen Anforderungen oder die Bedürfnisse der Kunden erfüllen.

## WebRTC-Integration für Click-to-Call und Kommunikation im Browser

jtel<sup>ACD</sup> unterstützt WebRTC (Web-Echtzeitkommunikation), die die Kommunikation direkt innerhalb kompatibler Browser ermöglicht. Dies kann erhebliche Auswirkungen auf den Kundenservice haben, da Benutzer Callcenter-Mitarbeiter viel leichter kontaktieren und so Hilfe erhalten können. Zusätzlich macht WebRTC die flexible Mitarbeiterregistrierung für den zentralisierten, virtuellen oder hybriden Einsatz möglich.

## Integration in die wichtigsten Business-Anwendungen

jtel<sup>ACD</sup> ist das zentrale System für die Inbound- und Outbound-Kommunikation und lässt sich über herkömmliche offene Schnittstellen einfach in andere Geschäftsprozesse integrieren, darunter Data-Mining-Tools, CRM und ERP-Systeme.

## Teil einer komplementären Anwendungssuite

jtel<sup>ACD</sup> kann durch weitere Anwendungen aufgewertet werden, die Mehrwert und zusätzliche Funktionen hinzufügen und so zu mehr Effizienz und Effektivität führen. Die Produktpalette enthält:

- Automatische Anrufverteilung
- Interaktive Sprachausgabe
- Rufnummernmitnahme im Festnetz

## Einfache und intuitive webbasierte Verwaltung

Für die Systemverwaltung, die Qualitätskontrolle durch Vorgesetzte und den Mitarbeiterzugriff wird eine webbasierte Anwendung eingesetzt. Die Software kann von jedem Standpunkt mit Internetzugriff aus verwendet werden, darunter auch Smartphones und Tablet-PCs. jtel<sup>ACD</sup> kombiniert traditionelle Telefonie und VoIP in einer einheitlichen Lösung und ist nicht von herkömmlichen Nebenstellenanlagen-Funktionen abhängig.

---

## Wichtigste Vorteile

---

### In jedem Netzwerk einsetzbar

- Traditionell, NGN oder IMS
- SS7 und SIP-Zusammenschaltung

### Offene, erweiterbare Architektur

- Setzen Sie eine Vielzahl von Routing-Kriterien und Regeln fest
- Dienstentwicklungsumgebung für das Hinzufügen von Extras sowie benutzerdefinierte Einstellungsmöglichkeiten

### Erweiterte Funktionen für Vorgesetzte

- Live-Anzeige des Systemstatus
- Flexible Rechtsstruktur mit umfassendem Sicherheitsmanagement

### Flexible Regel- und Verteilungsverwaltung

- Umfassende Regeln für jedes Szenario
- Komplett benutzerdefinierte Verteilung

---

## Wichtigste Merkmale

---

- Vollständige Statistiken und Berichte
- Messung und Optimierung des Kundenerlebnisses
- Für mehrere Kunden geeignet
- IP- und TDM-Konnektivität
- Live-Anzeige des Status für durch Vorgesetzte erstellte Berichte
- Aktive Warteschlangenverwaltung
- Unbegrenzte Anzahl von Mitarbeitern und Gruppen
- Flexible Fähigkeiten-Definition
- Anpassungsfähige Routing-Logik und Dienstentwicklungsumgebung
- Umfangreiche, flexible Regeloptionen
- Multi-Tenant und White-Labeling



#### JTEL GmbH

Valentin-Linhof-Str. 2  
81829 Munich  
Germany

Tel: +49 (89) 4614 950-00  
Fax: +49 (89) 4614 950-29  
email: [info@jtel.de](mailto:info@jtel.de)  
[www.jtel.de](http://www.jtel.de)