



Flexible
Anrufverwaltung und
Routing-Lösungen

Flexible Anrufverwaltung und Routing-Lösungen von jtel

jtel^{ACD} ist eine vollständige ACD-Lösung für Unternehmen mit leistungsstarken integrierten Funktionen für Callcenter und Contact-Center. Als flexibles und individuell anpassbares System ist jtel^{ACD} die ideale Wahl für effektive Kundenkontakte und –gespräche.

Es bietet Multi-Channel-Kommunikationsmöglichkeiten, die es Anrufern ermöglicht, sich von jedem Gerät aus anzumelden. jtel^{ACD} erhöht ebenfalls die Möglichkeiten für effektive Kommunikation und Integration von Sprache in Web und auf andere Plattformen.

jtel^{ACD} ermöglicht Unternehmen jeder Größe eine optimierte und effiziente Anrufweiterleitung in Call- und Contact-Centern.

- Call Centers
- Banken
- Versicherungen
- Finanzdienstleister
- Gesundheitswesen, Krankenhäuser und medizinische Dienste
- Rechtsanwälte und Praktiker in den Bereichen Jura und Buchhaltung
- Logistik
- Einzelhandel
- Dienstleistungsbranche und Kundendienst
- KMU / KMB

Egal, wo sie arbeiten: Wir helfen Ihnen, Ihre Kunden effektiver zu unterstützen.

Flexible Anwendermodelle

Unsere bewährten Anwendungen sind in flexiblen Modellen vorhanden, vor Ort, gehostet oder cloud-basiert, und ermöglichen es Unternehmen, die optimal passende Lösung für individuelle Anforderungen auszuwählen. jtel^{ACD} lässt sich in der vorhandenen Infrastruktur implementieren, ist aber auch vollständig IP-fähig – Sie können also das System in jedem beliebigen VoIP- (Voice Over IP) wählen.

Teil einer komplementären Anwendungssuite

jtel^{ACD} ist Teil einer kompletten Anwendungssuite, die eine komplementäre Funktionalität darstellt. Anwendungen können aus dieser Bandbreite ausgewählt werden, um Mehrwert für die Anwendung in Callcentern zu erreichen. Dazu gehören:

- First Screen und CTI-Module für Agenten
- Anrufaufzeichnung
- Sprachanalyse
- IVR



Effiziente Anrufverteilung

jtel^{ACD} ermöglicht Unternehmen jeder Größe eine optimierte und effiziente Anrufweiterleitung in Call- und Contact-Centern. Eingehende und ausgehende Telefonate werden nach klar definierten Regeln und Bedingungen verwaltet, die sich einfach anpassen lassen.

Anrufe werden zur richtigen Zeit an den richtigen Agenten weitergeleitet, erhöhen die Kundenzufriedenheit und die operative Effizienz.

Einfache Agentenregistrierung

Flexibilität gehört zu den Schlüsselementen eines effektiven Callcenter-Betriebs. jtel^{ACD} ermöglicht Agenten die Registrierung von jedem Ort mit Internetzugang aus, auch mit PCs, Smartphones, mobilen und herkömmlichen Terminals. Sie können Remote oder von einem zentralisierten Umfeld aus arbeiten; das ermöglicht Callcentern die Bedürfnisse von Unternehmen und Kunden zu decken.

WebRTC Integration für Click to Call und In-Browser Communication

jtel^{ACD} beinhaltet Support für WebRTC, wodurch Kommunikation direkt von kompatiblen Browsern ermöglicht wird. Das kann besonderen Einfluss auf den Kundendienst haben, da Benutzer Agenten mit ihren Anfragen einfacher kontaktieren können. Darüber hinaus erlaubt es eine flexible Registrierung der Agenten für zentralisierte, virtualisierte oder hybride Systeme.

Integration in zentrale Geschäftsanwendungen

jtel^{ACD} ist das zentrale Nervensystem für eintreffende und ausgehende Kommunikation und lässt sich über offene Standardschnittstellen problemlos in die gesamten Geschäftsabläufe des Unternehmens integrieren, wie zum Beispiel in Data-Mining-Tools oder CRM- und ERP-Systeme.

Einfache, intuitive webbasierte Verwaltung

Eine webbasierte Anwendung wird für die Verwaltung des Systems eingesetzt, für das Monitoring durch Vorgesetzte und den Zugang für Agenten. Die Software kann von jedem Ort aus per Internetzugang genutzt werden – auch mit Smartphones und Tablet-Computern. jtel^{ACD} vereint herkömmliche Telefonie und Voice Over IP in einer einheitlichen Lösung, unabhängig von den vorhandenen Telefonanlagen.

Wichtigste Vorteile

Verwaltung der eintreffenden und ausgehenden Anrufe über mehrere Kanäle

- Festnetz, Mobilfunk, E-Mail, Web, WebRTC, Fax
- Fernregistrierung und zentrale Umgebung

Flexible Rechtevergabe und Weiterleitung

- Planung und Optimierung der Anrufverteilung
- Vollständig auf Skills basierende Optionen zur Anrufweiterleitung

Integration in Geschäftsprozesse

- Zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten für CRM und ERP-Tools
- Erstellen von CEBP-Anwendungen

Vollständig webbasiert

- Keine Client-Software oder Integration erforderlich
- Zugriff sowohl von Tablets und Smartphones als auch von Desktop-PCs

Wichtigste Merkmale

- Vollständige Statistiken und Berichte
- Kundenerlebnisse messen und optimieren
- Mandantenfähigkeit
- IP und TDM Konnektivität
- Live Statusleiste für Berichte an den Vorgesetzten
- Aktives Queuemanagement
- Unbeschränkte Anzahl von Agenten und Gruppen
- Flexible Definitionen von Fähigkeiten
- Anpassungsfähige Routing-Logik
- Hoch skalierbar
- Cloudbasierte und virtuelle Einsatzoptionen
- Anpassungsfähige Routinglogik und Service- Personalisierung



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

www.jtel.de