

Der direkte Weg zum Kunden

„AND Phone Directory“ für schnellen Datenzugriff im Call Center

München/Hallbergmoos, 31. Oktober – Einen blitzschnellen Zugriff auf Unternehmensinformationen wie zum Beispiel Kundendaten sowie Adress- und Telefonbücher bietet der Dienst „AND Phone Directory“ des Münchener Unified-Communications-Spezialisten ANDTEK GmbH. Zusätzlich können in Kombination mit der ACD-Lösung (Automatic Call Distribution) „AND Phone Group ACD“ zum Beispiel Mitarbeiter eines Call Centers detaillierte Informationen über einen Anrufer sehen – nicht nur am IP-Telefon, sondern gleichzeitig auch am PC.

Neben dem direkten Zugriff auf LDAP-, AD- und SQL-Server bietet „AND Phone Directory“ zusätzlich ausgereifte Filter- und Sortiermöglichkeiten sowie einen Suchservice. Call-Center-Agenten finden auf diese Weise schnell und sicher die gewünschte Nummer.

Bei einem Kundenanruf wird die Nummer angezeigt, der Agent erhält automatisch die wesentlichen Informationen aus der Kundendatenbank und kann somit im Sinne der Kundenzufriedenheit das Gespräch optimal und effizient gestalten.

„AND Phone Directory“ unterstützt den Anwender je nach individuellem Wunsch sowohl am IP-Telefon und gleichzeitig am PC-Arbeitsplatz. Egal ob es sich um eine Abfrage der Kundendatenbanken oder eine Recherche in Adress- oder Telefonbüchern handelt. Den Call-Center-Agenten stehen vorhandene Adressbestände und Unternehmensinformationen überall, jederzeit und blitzschnell zur Verfügung. Die Administration erfolgt über eine integrierte und intuitiv zu bedienende Weboberfläche.

Durch die Möglichkeit, Kundengespräche sowohl am IP-Telefon als auch gleichzeitig am PC-Arbeitsplatz mit deutlich mehr Übersicht abzuwickeln, bietet „AND Phone Directory“ aber auch in Kombination mit der ACD-Lösung (Automatic Call Distribution) „AND Phone Group ACD“ eine intelligente Anrufverteilung im Call Center.

Denn „AND Phone Group ACD“ unterstützt das sogenannte Queuing. Sind alle Agenten belegt, werden also eingehende Anrufer in einer Warteschleife geparkt und anschließend automatisch an bestimmte Mitarbeiter verteilt. Jeder Agent erhält einen sofortigen Überblick über den Status aller anderen Agenten. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Auswertungen vorzunehmen zum Beispiel über die Auslastung von Agenten, die Anzahl an eingehenden Anrufen oder an angenommenen und verlorenen Anrufen. Dieses Reporting ist eine wichtige Funktion, um die Auslastung und die Qualität der eigenen Hotline bewerten zu können.

Mit „Whisper“ und „Silent Monitoring“ stehen Call-Center-Agenten zwei neue Zusatzfunktionen für die Arbeit am Telefon und/oder PC zur Verfügung. Letzteres erlaubt es dem Supervisor, ein laufendes Gespräch sofort auf seinem eigenen Telefon mitzuhören. Darüber hinaus kann er mit „Whisper“ dem Agenten während eines Gesprächs bei Bedarf direkt in den Hörer zusätzliche Informationen geben.

Die ANDTEK GmbH, im Jahr 2000 gegründet, ist spezialisiert auf intelligente und kundenspezifische Unified-Communications-Anwendungen und -Mehrwertdienste. Die von ANDTEK entwickelten und implementierten Lösungen unterstützen Unternehmen branchenübergreifend bei der Verbesserung von Kommunikationsprozessen und eröffnen innovative Nutzungsmöglichkeiten der IP-Telefonie wie zum Beispiel Sprachaufzeichnung, Präsenzdienste oder Sicherheitsanwendungen. IP-Kommunikationslösungen von ANDTEK sind unter anderem prädestiniert für Finanzunternehmen, Öffentlichen Dienst, Gesundheitswesen, Handel, Industrie und das Rechtswesen.

Weitere Informationen:

ANDTEK GmbH, Roland Russwurm, Am Söldnermoos 17, 85399 Hallbergmoos,

Tel.: (08 11) 99 67 91 04,

press@andtek.com,

www.andtek.com

Pressekontakt:

Fuchs Pressedienst und Partner Journalisten PartG,

Franz Xaver Fuchs, Narzissenstr. 3 b, 86343 Königsbrunn,

Tel.: (0 82 31) 609 35 36,

Fax: (0 82 31) 609 35 37,

info@fuchs-pressediens.de,

www.fuchs-pressediens.de