

# Intelligente Anrufverteilung für optimalen Service

Ihre Service-Hotline steht ständig unter Strom, aber Ihre Kunden scheinen trotzdem nie durchzukommen? Vielleicht mangelt es Ihnen gar nicht an Mitarbeitern, sondern nur an einer effizienten Nutzung Ihrer Ressourcen. Mit XPhone Connect TeamDesk stellen Sie sicher, dass Anrufe optimal auf ein Team verteilt werden. Einfach, intelligent & selbst organisiert. Ihr Gewinn: maximale Effizienz und optimaler Service.



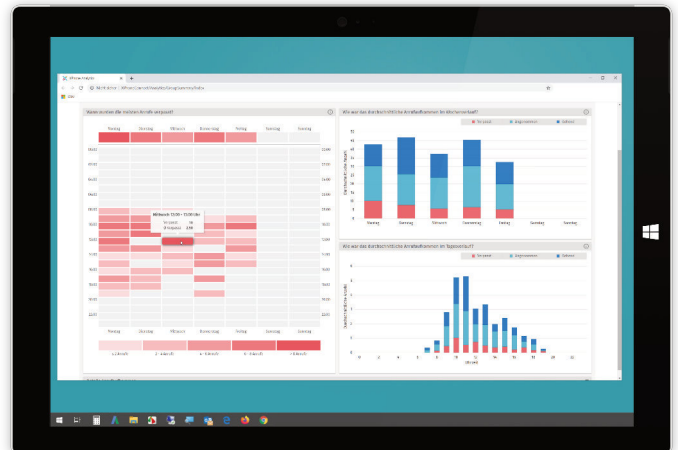
## Eine intelligente Lösung. Genau zugeschnitten auf Ihren Bedarf.

Ob externe Hotline oder interner Helpdesk: Wie zufrieden ein Anrufer am Ende ist, hängt entscheidend von Ihrer Erreichbarkeit ab. Mit TeamDesk sichern Sie sich das Beste aus zwei Welten: ein intelligentes Anrufmanagement, das deutlich weniger komplex & kostspielig ist als eine Callcenter-Lösung, dabei aber weit mehr bietet als ein Gruppenruf. Mit TeamDesk können Sie Teams standortübergreifend und PBX-unabhängig zusammenstellen: Richten Sie beliebig viele Hotlines ein und definieren Sie je Hotline Verteilstrategien, Geschäftszeiten & Nachbearbeitungszeiten.



## Weg von der Insel: Alle Mitarbeiter nutzen einen Client.

Sparen Sie sich Sonderlocken und Zusatz-Software: Mit XPhone nutzen alle Mitarbeiter den gleichen Client. So können sich die Hotline-Mitarbeiter nicht nur untereinander, sondern auch mit allen anderen Kollegen jederzeit austauschen. Dank der Anbindung beliebiger Datenquellen wie ERP, CRM & Co. werden Anrufer bereits in der Warteschlange identifiziert. Via Dashboard können Sie beliebige Zusatz-Informationen anzeigen lassen. Und das überall: TeamDesk-User können sich auch im Homeoffice einloggen und dabei Handy, Softphone oder Festnetz nutzen.



## Analytics: Maximaler Überblick für höchste Erreichbarkeit.

Nur wenn Sie genau wissen, wo Engpässe auftreten, und wie viele Anrufe verpasst wurden, können Sie den Einsatz Ihrer Mitarbeiter optimal planen. Als integraler Bestandteil von TeamDesk liefert Analytics alle Daten, die Sie hierfür brauchen. Klar strukturiert, durchdacht & DSGVO-konform. In der intuitiven Web-Oberfläche sehen Sie auf einen Blick, wie viele Anrufe Ihre Abteilung erreichen, wie lange die Anrufer warten und wann die Verlustquote am höchsten ist. Nutzen Sie Analytics, um Ihre Erreichbarkeit zielgerichtet zu optimieren. Und so mehr denn je für Ihre Kunden da sein!

# Alle Funktionen auf einen Blick

Single Server Deployment	<input checked="" type="checkbox"/>
PBX-unabhängig	<input checked="" type="checkbox"/>
Teams können standortübergreifend arbeiten.	<input checked="" type="checkbox"/>
KPI-Anzeige im Client (Eingeloggte Team-Mitglieder   Team-Mitglieder im Gespräch   Anrufer in Warteschlange (inkl. Wartezeit)   Längste Wartezeit   Verteilstrategie)	<input checked="" type="checkbox"/>
Team-Mitglieder können sich im Homeoffice einloggen.	<input checked="" type="checkbox"/>
Nutzung beliebiger Endgeräte (Softphone/AnyDevice)	<input checked="" type="checkbox"/>
Anrufer-Identifizierung bereits in der Warteschlange	<input checked="" type="checkbox"/>
Dashboard-Integration (Anzeige aller relevanten Kundendaten aus ERP, CRM & Co.)	<input checked="" type="checkbox"/>
Verteilstrategien	
• Gruppenruf (alle Telefone klingeln)	<input checked="" type="checkbox"/>
• Team-Mitglied am längsten ohne Anruf   mit den wenigsten Anrufen   mit der geringsten Gesprächszeit	<input checked="" type="checkbox"/>
• Zufällig	<input checked="" type="checkbox"/>
• Skillbased Routing	<input type="checkbox"/>
• VIP-Routing/VIP-Picking	<input type="checkbox"/>
Kumulierte Präsenzanzeige der Hotline	<input checked="" type="checkbox"/>
Eine Hotline kann unter mehreren Rufnummern erreichbar sein.	<input checked="" type="checkbox"/>
Integration der TeamDesk-User in die unternehmensweite Kommunikation	<input checked="" type="checkbox"/>
Intelligentes Journal (doppelte Rückrufe werden gezielt vermieden)	<input checked="" type="checkbox"/>
Festlegung unterschiedlicher Geschäftszeiten & Ansagen je Hotline	<input checked="" type="checkbox"/>
Automatisches Abmelden von Mitgliedern, wenn Anrufe nicht entgegengenommen wurden	<input checked="" type="checkbox"/>
Nutzung von Web-Meeting für den Kundenservice	<input checked="" type="checkbox"/>
Abwurf auf Voicemail	<input type="checkbox"/>
Black-/Whitelisting	<input type="checkbox"/>
Sprachaufzeichnung	<input type="checkbox"/>
An- & Abmelden via Systemtelefon/Statusanzeige am Systemtelefon	<input type="checkbox"/>

Funktion nicht verfügbar

Funktion verfügbar

## Neugierig geworden? Jetzt TeamDesk live erleben & ausprobieren!

Eine wirklich gute Software definiert sich nicht allein über einen großen Funktionsumfang. Sondern vor allem auch über ein durchdachtes Design und eine klar strukturierte, schlanke Oberfläche. TeamDesk bietet Ihnen beides: umfangreiche Features, intelligent & intuitiv verpackt.

Am besten Sie machen sich selbst ein Bild: Mit unserem Produkt-Video können Sie sich einen ersten Überblick verschaffen. Sie wollen in die Tiefe gehen? Dann stellen unsere Vertriebspartner Ihnen gerne Test-Lizenzen zur Verfügung.



Zum Produkt-Video