

Fortel Virtuelle ACD

Das virtuelle Call Center für einen optimalen Kundenservice!

Die virtuelle ACD Lösung von Fortel ist für den umfassenden Kundenservice ein kostengünstiger Ersatz anstelle eines „echten“ Call Centers. Das kostengünstige Anrufmanagement (Automatic Call Distribution) ermöglicht Ihnen den entscheidenden persönlichen Kontakt zu Ihrem Kunden. Es dient als Ergänzung oder Vernetzung bestehender Call Center Strukturen. Die virtuelle ACD Lösung gewährleistet eine konstant hohe Erreichbarkeit durch eine automatische, regelbasierte Weiterleitung an freie Mitarbeiter.

Einsatzmöglichkeiten

- Einbindung von Telearbeitern (einfache An- und Abmeldung der Agenten per Telefon oder Internet)
- Kurze Wartezeiten für den Kunden
- Agenten, Warteschleifen und Mailboxen können beliebig gruppiert werden
- Keine Hardwareinvestition (Nutzung der normalen Nebenstellen- und/oder Amtsanschlüsse)
- Keine Outboundcalls zwischen den Standorten

Leistungsmerkmale

- Effizientes Anrufmanagement
- Volle Call Center Funktionalität (Konfiguration von Agenten, Gruppen, Warteschleifen, Überlaufzielen und Ansagetexten)
- Frei konfigurierbarer Routingplan
- Statistikauswertung über einen Webaccount
- Kostenfreie Warteschleifen für Anrufer
- Sekundengenaue Abrechnung

Mit **Fortel**, als Ihr Mehrwertdienstpartner an Ihrer Seite, sind Sie gut beraten. Aufgrund langjähriger Erfahrungen im Kundendialog beraten wir Sie individuell und kompetent. Hierbei ist es uns auch immer sehr wichtig, Sie mit einem schnellen und zuverlässigen Service zu unterstützen.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen über die Service-Rufnummern hinaus ein breites Produktportfolio, mit vielen interessanten Möglichkeiten zur Optimierung Ihrer Kommunikation.