



ACD

Ein herkömmliches Contact Center erledigt seine automatische Anrufverteilung (ACD = Automatic Call Distribution) über Anlagen direkt am Standort. Carrier routen Anrufe an Contact Center-Standorte mit wenig oder ganz ohne intelligente Weiterleitung. Dann sorgt die standortgebundene ACD für die Abarbeitung von Warteschleifen, Anrufspitzen, Überlastungen, Qualitätskontrollen, eingehender Anrufbeobachtung, usw. Eingehende Anrufe werden zu Agenten vor Ort oder über einen zweiten Anruf zu externen Agenten geroutet.

Mit den ACD-Merkmalen in Ihrem Netz kann Ihr Kunde seine Anrufverteilung über den Browser seines PCs durchführen. Ihr Kunde verfügt über die selben Leistungsmerkmale zur Weiterleitung, die auch in standortgebundenen Anlagen vorhanden sind. Er kann unmittelbar auf jede mögliche Situation reagieren, um so die Wartezeiten seiner Anrufer zu verkürzen, Anrufe je nach Know-How an bestimmte Agenten zu routen, Anrufe je nach Kapazität auf bestimmte Center zu beschränken usw.

Die ACD in Ihrem Netz umfasst auch gleichmäßige und dynamische Warteschleifen, womit Anrufer selbst entscheiden können, wie sie ihre Wartezeit verbringen wollen. Die Anrufer müssen nun nicht mehr warten, bis ihr Anruf abgearbeitet wird. Sie bleiben über einen virtuellen Platzhalter in der Schlange, und werden gegebenenfalls auch zu einem günstigeren Zeitpunkt zurückgerufen.

Wenn in Ihrem Netz ACD angeboten wird, entfallen für Ihre Contact Center-Kunden Investitions- und Wartungskosten für eine lokale Anlage. Ihre Netz-ACD bietet auf Abruf mehr Flexibilität und Effizienz zu einem besseren Preis.





[Kontaktieren Sie uns](#) und erfahren Sie mehr über automatische Anrufverteilung aus der Cloud.