

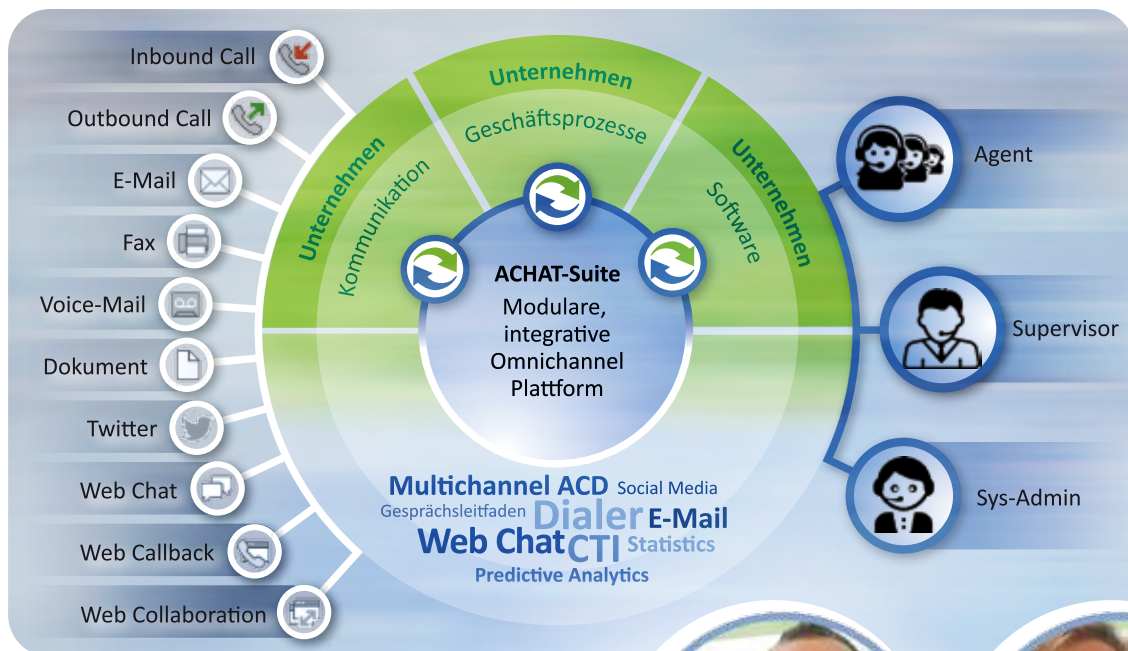
authensis ACHAT

Effiziente, integrative Kommunikation
für innovative Customer Experience

EINLADUNG | authensis AG

Intelligente Lösungen für Ihre Kundenkommunikation

22.03.2018 | Telekom Hausmesse
Commerzbank-Arena



Highlights am authensis-Stand

- Omnichannel ACD
- Chat ... aktiv im Routing
- E-Mail im Kundenservice
- KI in der Sprachanalyse



Stefan Schran
s.schran@authensis.de
089 / 720157-12
Mobil 0179 / 4732576



Hans-Joachim Hübner
h.huebner@authensis.de
089 / 720157-24
Mobil 0179 / 2926137

authensis ACHAT

Eine innovative Kommunikationslösung zur Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse

Der modulare Aufbau der ACHAT Plattform ermöglicht eine in Funktion und Umfang hohe Skalierbarkeit. Alle Funktionalitäten und Anforderungen, die an ein modernes Kundenkontakt-Center gestellt werden, sind

dabei abgedeckt. Durch eine Vielzahl von Standard-schnittstellen ist ACHAT in fast jede IT/TK-Umgebung nahtlos integrierbar. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

ACHAT Suite | Module

Die leistungsfähigen Module von ACHAT strukturieren die Kommunikation, organisieren den Workflow und unterstützen das Management der Servicequalität über alle Kanäle.



VOICE ROUTE

Die ACHAT ACD **verteilt Anrufe und andere inbound-Geschäftsvorfälle** an die am besten geeigneten Agenten.

Die ACD ist die Basis für Omnichannel Service-Anwendungen.



AUDIO

Sprachanwendungen ermöglichen

- Voice Self-Service
- DTMF-Dateneingabe
- Unterhaltung wartende Anrufer
- Aufzeichnen von Gesprächen
- Informationen mit stets gleichbleibender Freundlichkeit



CONNECT

Computer Telephony Integration (CTI) ist die Basis für eine **nahtlose Integration von Kommunikationsfunktionen** mit Ihren CRM-, ERP-, UHD- und anderen Geschäftsanwendungen.



WEB CallMe

Website-Besucher können Rückfragen haben, die sie lieber am Telefon als per Chat oder E-Mail klären möchten. Häufig ist der **Rückruf im Web** schneller und informativer, auch durch die Stimmungslage während des Gesprächs.



VOICE DIAL

Dialer als **Basis für effiziente outbound-Kommunikation** über das Telefon, für Sozial- und Marktforschung genauso wie für aktives Telemarketing.

Kompatibel zu allen Regelwerken von Verbänden und Behörden.



DATA

Management von **Gesprächsleitfäden** für gleichbleibend hohe Qualität, Professionalität und Kompetenz in Gesprächsführung und Datenpflege. Auch auf den Datenbanken individueller Geschäftsanwendungen.



E-MAIL ROUTE

Viele Geschäftsvorfälle treffen schriftlich ein, z. B. **Faxe, Formulare, Dokumente oder unformatierte E-Mails**. Nur eine mit Anrufen synchronisierte Verteilung stellt eine einheitliche Kommunikation sicher.



WEB CHAT

Hilfe für Besucher auf der Website, z. B. bei Detailfragen, für die die Website keine Informationen vorhält. Schneller Chat im Web – inkl. beidseitigem Dokumenten-Push – bietet dem Besucher auf der Website zusätzlichen Nutzen.



STATISTICS

Maßgeschneiderte Statistiken statt Datenfriedhöfe sind die Basis für die Analyse der individuellen KPIs über die Kundenerlebnisse bei der Kommunikation, sowie der Leistungen der Contact-Center-Belegschaft.



PREDICTIVE ANALYTICS

Die Kombination der Daten aus Contact-Center sowie CRM- und ERP-Systemen ermöglicht die präzise **Voraussage des Kundenverhaltens** - nützlich für Kundenbindung, Cross-Selling, Deeskalation u.a.

Eine ACD für alle TK-Systeme (auch im Mischbetrieb)

- ✓ Alcatel
- ✓ Avaya
- ✓ Cisco
- ✓ Innovaphone
- ✓ Unify
- ✓ NEC
- ✓ Deutsche Telekom
- ✓ Philips