

## **Intelligente Anrufverteilung im Call Center**

Mit „AND Phone Group ACD“ gehen keine Anrufe mehr verloren

München/Hallbergmoos, 24. August 2007 – Mit „AND Phone Group ACD“ (Automatic Call Distribution) hat der Unified-Communications-Spezialist ANDTEK GmbH eine ACD-Lösung entwickelt, mit der sich im Call Center eingehende Anrufe automatisch an bestimmte Mitarbeiter verteilen lassen. Im Unterschied zu großen Lösungen am Call-Center-Markt ist „AND Phone Group ACD“ prädestiniert für Anrufgruppen von bis zu 15 Agenten. Für viele Unternehmen bietet die Lösung daher einen klar preislichen Vorteil, weil es einerseits die notwendigen Funktionen bietet, andererseits den Kauf großer und teurer Lösungen vermeiden hilft.

„AND Phone Group ACD“ ist vollständig telefonbasierend, kann aber durch den „AND Communicator“ von ANDTEK auch auf PC-Arbeitsplätzen eingesetzt werden. Damit steht optional auch eine CTI Variante zur Verfügung.

Die Darstellung erfolgt wie gewohnt am Telefonbildschirm und gibt jedem Agenten einen sofortigen Überblick über den Status aller anderen Agenten. Einfache Funktionen für die Annahme und Weiterleitung von Telefonaten beschleunigen die Abwicklung von Kundengesprächen und können damit die Kundenzufriedenheit verbessern.

„AND Phone Group ACD“ unterstützt das sogenannte Queuing, kann also eingehende Anrufer in einer Warteschleife parken wenn alle Agenten belegt sind.

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 wichti-

ge Funktion, um die Auslastung und die Qualität der eigenen Hotline bewerten zu können.

*Diesen Text können Sie von <http://www.fuchs-pressediens.de> herunterladen.*

**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  
Fax: (08 11) 95 94 676  
[press@andtek.com](mailto:press@andtek.com)  
[www.andtek.com](http://www.andtek.com)

**Pressekontakt:**

Fuchs Pressediens 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](mailto:info@fuchs-pressediens.de)  
[www.fuchs-pressediens.de](http://www.fuchs-pressediens.de)