

Anrufe dokumentieren

Die Dokumentationspflichten nehmen zu. Mit Astimax ACD Recording können Sie automatisiert einen prozentual vorher festgelegten Anteil der bei Ihnen im Wartefeld eingehenden Gespräche aufzeichnen. Bei Bedarf kann auch eine manuelle Aufzeichnung gestartet werden.

Schnell lesen, wo andere lange hören müssen

Das beste Routing hilft aber es verhindert leider nicht, dass Gespräche verpasst werden können. Bieten Sie Ihren Anrufern eine Mailbox, die Sie automatisch verschriften lassen. So arbeitet der Agent, der die Mailbox bearbeitet effizienter, denn wir lesen 7-mal schneller als wir hören.

Mailbox (400)



Anna Walkes (181)
10. Februar 2016, 17:13 Uhr

0:04 0:09

Hey Max, kannst du mir bitte nochmal die Unterlagen zu unserem letzten Meeting schicken? Danke schon mal im Voraus.

Per Olsson (503)
05. Februar 2016, 10:43 Uhr

Frank Marques (503)
05. Februar 2016, 09:08 Uhr

Frank Marques (612)
03. Februar 2016, 08:12 Uhr

Martin Wieners (0176123456789)
27. Januar 2016, 14:29 Uhr

Flexible Arbeitszeit- und Ortsmodelle

Sie haben Mitarbeiter mit besonderen Sprachkenntnissen oder gibt es eine Zuständigkeit nach Regionen/Ländern? Routen Sie die eingehenden Gespräche nach beliebigen Kriterien. Passen Sie sich Ihren Callflow an Ihre Bedürfnisse an.

Astimax ACD, optimale Erreichbarkeit und Flexibilität für Ihr Unternehmen

ADDIX Software GmbH

Kaistraße 101
24114 Kiel

Fon +49 431 77 55 – 470
Fax +49 431 77 55 – 105

www.astimax.de
office@astimax.de

Astimax ACD
IHRE PROFESSIONELLE
ACD LÖSUNG



Professionell telefonieren

Schaffen Sie für Ihre Agenten produktive Arbeitsbedingungen mit Astimax ACD. Mit Wartezeitbegrenzung, Zustellverzögerung und definierten Nacharbeitszeiten haben Sie verschiedene Werkzeuge für die Prozessgestaltung.

Passgenau für Ihre Bedürfnisse!

Ihre Astimax passen wir Ihnen gerne auf Ihre individuellen Bedürfnisse an. Ob spezielle Callflowoptionen wie beispielsweise die Priorisierung der Anrufer nach Warenkorbinhalt des Anrufers oder Anbindungen an Ihre bestehenden Systeme, wir bieten Ihnen bei Bedarf individuelle Lösungen.

Anrufermanagement leicht gemacht!

Skill-based Routing, automatische Ansagen und das integrierte Voice Response (IVR) Modul macht die Definition von Callflows einfach. In Ihrer Astimax legen Sie mit wenigen Klicks fest, wie ein Anrufer durch Ihr Unternehmen geleitet wird. Individuelle Einblendungen verkürzen die Wartezeit für Anrufer und die Kennzeichnung Ihrer VIPs im Wartefeld lässt eine priorisierte Bearbeitung zu.

Wer erreicht mich nicht und warum?

„Nie kann ich jemanden bei Ihnen erreichen!“ Kennen Sie diese Kundenaussage? Mit Astimax ACD können Sie Ihr Anrufaufkommen analysieren und durch gezielte Maßnahmen Ihre Erreichbarkeit verbessern.



In Echtzeit sehen, was los ist!

In Astimax UC haben Sie jederzeit in Echtzeit eine Übersicht über den Status Ihrer Wartefelder und der darin befindlichen Agenten. Agieren Sie spontan und bedarfsorientiert in Ihrer täglichen Arbeit mit den umfassenden Informationen.

Trainings einfach gemacht!

Unterstützen Sie Ihre Agenten mit den drei verschiedenen Arten des Monitorings in Ihrer Astimax ACD. Hören Sie mit Astimax ACD SiMo nur zu und geben später Feedback zu dem Gespräch, flüstern Sie Ihrem Agenten während des Gespräches unhörbar für den Anrufer zu oder greifen Sie aktiv in das Gespräch ein.

Die Informationen, die Sie brauchen

Mit wenigen Klicks stellen Sie die Informationen zusammen, die Sie für Ihr Unternehmen brauchen. Stellen Sie die Ergebnisse zur Veranschaulichung automatisch grafisch dar und versenden Sie diese nach Bedarf oder in definierten Intervallen per E-Mail.

Datum	Anruf	Eindeutige Anrufer ¹	Erreichbarkeit		nicht zustande gekommen		Ursache*			
			Erfolgreich ²	Erfolgsquote	Gescheitert ³	Abgebrochen	Wartefeld voll	Keine Agenten	Keine Antwort	
2018-03-01	1	1	0	0%	1	100%	0	0	1	0
2018-03-02	979	344	82	8,38%	897	91,62%	496	33	44	324
2018-03-03	858	317	59	6,88%	799	93,12%	439	22	53	285
2018-03-04	668	299	131	19,61%	537	80,39%	306	12	17	202
2018-03-05	610	285	119	19,51%	491	80,49%	288	1	33	169
2018-03-06	444	222	70	15,77%	374	84,23%	218	0	17	139
2018-03-09	822	341	133	16,18%	689	83,82%	389	17	20	263
2018-03-10	666	289	102	15,32%	564	84,68%	346	7	3	208
2018-03-11	656	270	101	15,40%	555	84,60%	324	10	47	174
2018-03-12	417	224	109	26,11%	308	73,89%	209	0	2	97
2018-03-13	324	169	96	29,58%	228	70,42%	154	0	2	72
2018-03-15	1	1	0	0%	1	100%	0	0	1	0
2018-03-16	224	146	136	60,71%	88	39,29%	54	0	2	32
2018-03-17	298	172	113	37,21%	185	62,79%	100	0	5	80
2018-03-18	164	108	99	60,37%	65	39,63%	44	0	1	20
2018-03-19	206	121	93	48,15%	113	51,85%	69	0	3	41
2018-03-20	119	77	66	55,46%	53	44,54%	40	0	0	13
2018-03-23	348	184	131	37,46%	217	62,54%	126	0	0	91
2018-03-24	225	120	86	38,22%	139	61,78%	90	0	0	49
2018-03-25	195	113	86	41,10%	109	58,90%	64	0	0	45
2018-03-26	149	108	85	50,93%	64	49,07%	41	0	0	23
2018-03-27	204	121	87	42,98%	117	57,02%	68	0	3	46
2018-03-30	421	212	104	24,76%	317	75,24%	184	0	10	123
2018-03-31	243	141	105	41,85%	138	58,15%	88	0	1	47
Summe	9240	4385	2193	22,73%	7047	77,27%	4137	102	285	2543
Mittelwert				30,02%			37,17%	0,52%	10,1%	22,19%

Auswertung von Donnerstag, 1. März 2018 bis 31. März 2018
Wartefeld: WS 1011 (1011)