



UNIVERSE

# XPhone Connect TeamDesk

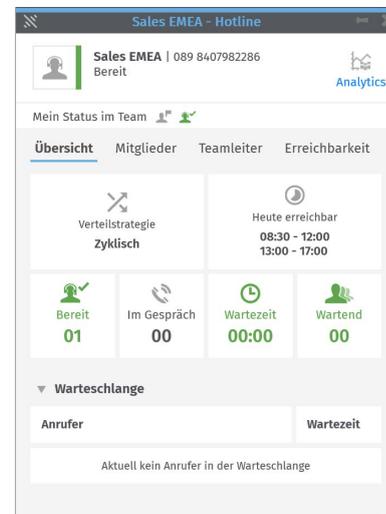
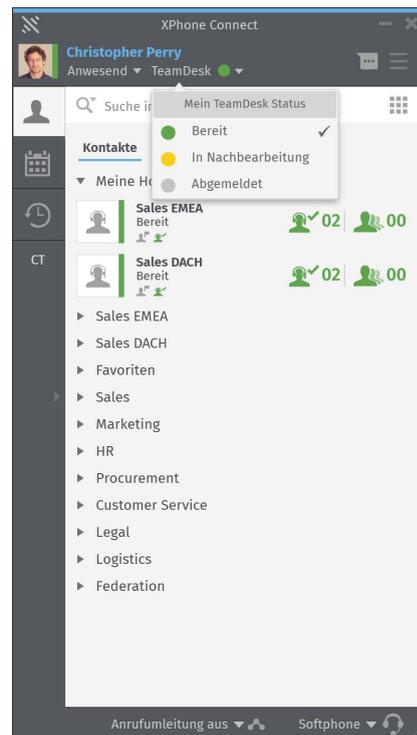
Die perfekte Ergänzung zu  
Ihrer UC-Cloud Lösung

**4,95 €**  
pro TeamDesk  
User/Monat



## Optimaler Service durch intelligente Anrufverteilung

Verlieren Sie nie wieder wichtige Anrufe! XPhone TeamDesk stellt sicher, dass Ihre eingehenden Gespräche optimal verteilt werden. Kostengünstiger als eine teure Call-Center-Lösung, aber deutlich mehr Funktionen als ein einfacher Gruppenruf. So erreichen Sie maximale Kundenzufriedenheit!



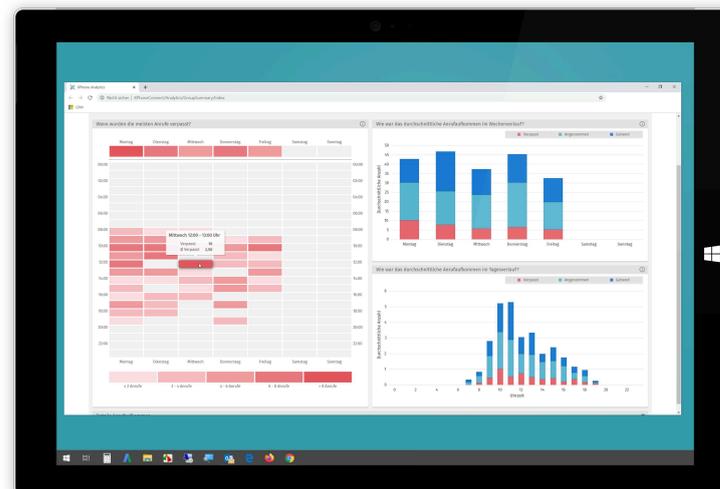
### Anrufmanagement

Sie können beliebig viele Teams einrichten – egal ob nach Kenntnisstand oder Abteilung. Alle Teammitglieder werden standortübergreifend integriert und die Anrufe passend verteilt. Selbst wenn Sie verschiedene Telefonanlagen im Einsatz haben. Richten Sie unterschiedliche Hotlines ein, mit jeweils anderen Verteilstrategien oder Geschäftszeiten. Genau abgestimmt auf Ihr individuelles Geschäft. So perfektionieren Sie Ihr Anrufmanagement und verbessern die Zufriedenheit der Kunden und der eigenen Mitarbeiter.



### Analytics

Tappen Sie nie wieder im Dunkeln! Um guten Kundenservice zu gewährleisten, müssen Sie genau wissen, wo Engpässe entstehen. **Analytics** hilft Ihnen, Einsätze zu planen und Kernzeiten zu bewältigen. Sie sehen nicht nur, wie lange die Anrufer im Durchschnitt warten, sondern auch an welchen Tagen und zu welcher Uhrzeit die Verlustquote am höchsten ist. Das Programm liefert alle notwendigen Daten, um Ihre Kunden optimal zu bedienen. Übersichtlich und DSGVO-konform!



\* Alle Preise verstehen sich netto - ohne MwSt.

## Die Funktionen im Überblick

- ✓ Cloubasiert und standortunabhängig
- ✓ Einloggen auch im Homeoffice möglich
- ✓ KPI-Anzeige im Client (Eingeloggte Team-Mitglieder, Mitglieder im Gespräch, Anrufer in Warteschlange [inkl. Wartezeit], längste Wartezeit, Verteilstrategie)
- ✓ Nutzung beliebiger Endgeräte (Softphone/AnyDevice)
- ✓ Dashboard Integration (inkl. aller Kundendaten aus ERP, CRM usw.)
- ✓ Verteilstrategien
  - Gruppenruf (alle Telefone klingeln)
  - Zyklisch
  - Zufall
  - Team-Mitglied am längsten ohne Anruf / mit den wenigsten Anrufen / mit der geringsten Gesprächszeit
- ✓ Kumulierte Präsenzanzeige der Hotline
- ✓ Erreichbarkeit der Hotline auch unter mehreren Rufnummern möglich
- ✓ Integration der TeamDesk-User in die unternehmensweite Kommunikation
- ✓ Intelligentes Journal (doppelte Rückrufe werden gezielt vermieden)
- ✓ Festlegung unterschiedlicher Geschäftszeiten und Ansagen pro Hotline
- ✓ Automatisches Abmelden von Mitgliedern, wenn Anrufe nicht entgegen genommen wurden
- ✓ Nutzung von Web-Meetings für den Kundenservice
- ✓ Abwurf auf Voicemail / andere Hotline / internen oder externen Teilnehmer



**U**niverse

Dammer Weg 51  
63773 Goldbach  
06021 4436-1100  
vertrieb@firstcomeurope.de