

e-fon PRO Inbound



Effiziente und kundenfreundliche Verwaltung der eingehenden Anrufe durch individuelle Regeln – zur Reduzierung der Wartezeit und Vermeidung von Besetztzeichen.

20.-

CHF/Mt./5 Agenten*

* zzgl. einmaliger Setup-Gebühr in Höhe von 100.- CHF (für 5 Agenten).
e-fon PRO Inbound ist für 5 bis 50 Agenten erhältlich. Alle Preise exkl. MwSt.

Effizienzsteigerung – leicht gemacht.

Mit e-fon PRO Inbound erweitern Sie Ihre e-fon PRO um nützliche Inbound Call Center Features – optimal für Firmen mit Support Desks oder Inbound-Verkaufsteams. Eingehende Anrufe werden in eine Warteschlange geleitet und nach definierten Regeln an die angemeldeten Agenten weitergeleitet. Die vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten sind online jederzeit veränderbar. Dank Gesprächsaufzeichnung und Gesprächsstatistiken sorgen Sie für maximale Effizienz.

Funktionen im Überblick

- Ankommende Anrufe werden nach definierbaren Regeln an die angemeldeten Agenten weitergeleitet: zum Agent mit längster Wartezeit, linear, parallel etc.
- Die Anzahl der Agenten kann jederzeit erweitert werden (maximal 50 Agenten)
- Agenten können 4 verschiedene Rollen zugewiesen werden: Administrator, Manager, Reporter, Agent
- Anmeldung der Agenten erfolgt via Telefon oder online via Webbrowser
- Online-Statusanzeige der Warteschlange mit Status der Agenten (an-/abgemeldet, in Pause) und Anrufen
- Es können mehrere Warteschlangen definiert und untereinander priorisiert werden
- Nachbearbeitungszeit pro Agent definierbar
- Maximale Wartezeit pro Anruf (Service Level Agreement) kann individuell definiert werden
- Wartemusik und Ansagetexte können nach beliebigen Regeln abgespielt werden

Effizientes Management

- Automatische Aufzeichnung eingehender Gespräche und Übermittlung an Firmenserver
- Statistiken (online abrufbar oder im Excel-Format exportierbar) mit detaillierten Informationen zu:
 - Anzahl Anrufe
 - Anzahl beantworteter Anrufe pro Agent
 - Durchschnittliche Gesprächszeit
 - Durchschnittliche Wartezeit bis Anrufannahme pro Agent
 - Anzahl verpasster Anrufe

Mehr Kundenfreundlichkeit und Effizienz

Nutzen Sie die Vorteile von e-fon PRO Inbound für nur **20.– CHF/Mt.** für 5 Agenten*

Technische Voraussetzungen

- e-fon PRO mit e-fon PRO Teamcall
 - Internet Verbindung (100 Kbit/s pro aktives Gespräch), z. B. via e-fon ACCESS
 - LAN-Verkabelung/Netzwerkinfrastruktur
-

Fordern Sie jetzt Ihre individuelle Offerte an: per E-Mail an info@e-fon.ch oder über Telefon 044 575 14 40.

* zzgl. einmaliger Setup-Gebühr in Höhe von 100.– CHF (für 5 Agenten). e-fon PRO Inbound ist für 5 bis 50 Agenten erhältlich. Alle Preise exkl. MwSt.



So einfach wie telefonieren.