



## authensis AG

Sind Sie erreichbar, erreichen Sie Ihre Kunden? authensis ACHAT bietet die technische Lösung. Rund um ACHAT liefert authensis innovative Lösungen für die strukturierte Kommunikation Ihres Unternehmens mit seinem Umfeld, voll integriert in Ihre Geschäftsprozesse. Wir begleiten und unterstützen Sie mit unserer langjährigen Praxiskompetenz von der technischen und fachlichen Beratung über Konzeption und Implementierung bis hin zur Integration und Support.

### Produkte:

- ACD
  - Dialer
  - E-Mail-Router
  - Web-Call-Back
  - CTI
  - Statistiken
  - Kampagnenmanagement
- 
- Sachbearbeiter-Client
  - Teamleiter-Client
  - Administrator-Client

Die authensis AG – ein unabhängiges deutsches Unternehmen im Familienbesitz – ist ein Produkt- und Technologieführer im europäischen Markt der systemunabhängigen Contactcenter-Lösungen.

### Langjährige Praxiskompetenz

Das Team von authensis ist bereits seit 1992 in der Entwicklung, Inbetriebsetzung und dem

Service von Contactcenter-Lösungen im deutschen Markt aktiv. Heute bietet authensis mit der ACHAT Suite eine etablierte Software zur Überwachung und Steuerung von Geschäftsprozessen in multimedialen Contactcentern.

authensis hat Standorte in München, Nürnberg und Hamburg. Offene, partnerschaftliche Kommunikation, ein engagierter Service sowie die ständige Weiterentwicklung von ACHAT entlang der Kunden- und Marktanforderungen formen unser Kundenverständnis.

authensis und authensis ACHAT bieten das höchste Maß an Prozessqualität, Investitionsschutz und Zuverlässigkeit zusammen mit einer im Markt führenden Servicequalität. Die ausgefeilten Module von ACHAT organisieren Ihren Workflow und unterstützen das Management Ihrer Servicequalität im Contactcenter:

Die ACHAT Voice Route ACD verteilt alle Kundenanrufe schnellstmöglich auf den am besten geeigneten Sachbearbeiter. Wichtige Kunden können identifiziert und entsprechend betreut werden, z.B. zu besonders geeigneten Sachbearbeitern vermittelt werden.

### Optimale Kundenkommunikation

Der ACHAT Voice Dialer generiert ausgehende Gespräche. Es filtert besetzte Anschlüsse, nicht

antwortende Teilnehmer, Anrufbeantworter und mehr heraus und verbindet nur die Nettokontakte mit Ihren Sachbearbeitern.

Ankommende E-Mails kann ACHAT E-Mail Route genauso schnell und genau wie eingehende Anrufe auf Ihre Sachbearbeiter verteilen – ebenso wie eingehende Faxe, SMS oder Voice-Mails. Mit Anklicken eines Buttons auf Ihrer Website startet ACHAT Web CallMe einen automatischen Rückruf eines Sachbearbeiters beim Kunden, z.B. um Fragen zu beantworten.

Die ACHAT Connect CTI stellt die hervorragende Connectivity von ACHAT sicher und integriert die anderen ACHAT Module mit weiteren Applikationen wie CRM-Systemen und branchenspezifischen, fachlichen Anwendungen.