

# authensis AG

**Sind Sie erreichbar, erreichen Sie Ihre Kunden? authensis hat die technische Lösung. Unabhängig von Hardwareplattformen optimiert authensis ACHAT die Effizienz in der Kommunikation über Telefon (TDM, VoIP), Internet, E-Mail und andere Medien – in multimedialen Callcentern beliebiger Größe sowie in Büroumgebungen. authensis ACHAT integriert sich dabei nahtlos in vorhandene Infrastrukturen und Anwendungen. Das authensis Portfolio umfasst zudem Analyse, Konzeption, Realisierung sowie den Service.**



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

Das Team von authensis ist bereits seit 1992 in der Entwicklung, Inbetriebsetzung und dem Service von Callcenter-Lösungen im deutschen Markt aktiv. Heute bietet authensis mit der ACHAT Suite eine

## authensis – 16 Jahre Erfahrung

etablierte Software zur Überwachung und Steuerung von Geschäftsprozessen in multimedialen Callcentern.

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 Callcenter:

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

Der ACHAT Voice Dial Dialer generiert ausgehende Gespräche. Er 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

## Kernkompetenz Callcenter Software

Sachbearbeiter verteilen – ebenso 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.

## Produkte:

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