**Neues Release
XPhone Connect mit Hotline-Management**

*Ob externer Service oder interner Helpdesk: Kaum ein Unternehmen kommt ohne Hotlines aus. Unified Communications-Spezialist C4B bietet ab sofort ein Feature, das die Lücke zwischen schlichtem Gruppenruf und komplexer Callcenter-Lösung schließt. Mit XPhone Connect TeamDesk lassen sich Anrufe optimal auf ein Team verteilen und die Erreichbarkeit gezielt steigern.*

**München, 13. Mai 2020.** Eine hohe Erreichbarkeit und ein guter Kundenservice sind für viele Unternehmen Pflicht. Denn am Ende des Tages entscheidet oft die Wartezeit darüber, wie zufrieden ein Anrufer ist. Das Problem: Unternehmen haben bislang nur die Wahl zwischen einfachem Gruppenruf und einer ebenso komplexen wie teuren Callcenter-Lösung.

„In Sachen Anrufmanagement heißt es bislang: ganz oder so gut wie gar nicht. Weil eine Callcenter-Lösung sich nicht rechnet, bleiben mittelständischen Unternehmen nur die Funktionen, die ihre Telefonanlage von Haus aus mitbringt. Und die reichen hinten und vorne nicht“, berichtet C4B-Produktmanager Thomas Pecher-Wagner. „Mit unserem neuen XPhone-Release und dem Feature TeamDesk schließen wir diese Lücke.“

Mit Hilfe von TeamDesk können Unternehmen ohne großen Aufwand beliebig viele Hotlines einrichten und für diese individuelle Verteilstrategien und Geschäftszeiten definieren. Während für Callcenter-Lösungen in aller Regel ein eigener Client benötigt wird, ist TeamDesk komplett in den XPhone-Client integriert. Der Vorteil: Alle Mitarbeiter im Unternehmen nutzen dieselbe Kommunikations-Lösung. Sie sehen untereinander den Präsenzstatus und können sich via Chat, Screen-Sharing & Co. austauschen. „Ein Hotline-Mitarbeiter kann schon während des Kundentelefonats mit einem Kollegen Rücksprache halten oder diesen zum Gespräch dazuschalten. Das macht die Kommunikation deutlich effizienter“, betont Pecher-Wagner.

**Hotline-Login im Homeoffice**

Insbesondere in der aktuellen Situation entscheidend: Hotline-Mitarbeiter sind nicht auf ihr Büro-Telefon angewiesen: „TeamDesk-User können sich ohne Weiteres auch im Homeoffice einloggen“ erklärt Pecher-Wagner. „Sie können sowohl mit dem Softphone telefonieren als auch via AnyDevice ihr privates Festnetz- oder Mobiltelefon nutzen.“ Hotlines lassen sich dabei auch standortübergreifend einrichten – auch wenn dort unterschiedliche Telefonanlagen im Einsatz sein sollten.

Um die Erreichbarkeit nachhaltig zu steigern, sind Transparenz und eine gute Organisation entscheidend. Deswegen sieht jedes TeamDesk-Mitglied im Client die zentralen KPIs seiner Hotline: Wie viele Team-Kollegen sind aktuell erreichbar? Wie viele Anrufer warten? Falls das Wartefeld zu groß und die Wartezeiten zu lang werden, können Team-Leiter der Hotline weitere Mitglieder zuweisen. „Bei uns nutzen Team-Mitglieder und Team-Leiter dieselbe Lizenz“, so Pecher-Wagner. Bei Bedarf lassen sich alle User als Team-Leiter anlegen. So können sich die Teams komplett selbst organisieren. „Unsere Kunden müssen vorher nicht endlos rechnen und planen, sondern haben nach dem Lizenzkauf alle Freiheiten.“

Für noch mehr Transparenz hat C4B sein Business Intelligence-Tool „Analytics“ in TeamDesk integriert: In der Web-Oberfläche lässt sich auswerten, wie viele Anrufe eingegangen sind, wie lange die Anrufer gewartet haben und wann es Engpässe gegeben hat. Auf Wunsch ist eine Mitarbeiter-genaue Auswertung – mit Klarnamen oder anonymisiert – möglich.

**Federation mit Skype for Business**

Neben TeamDesk und Analytics bietet das neue XPhone-Release die Möglichkeit, mit externen Kontakten zu föderieren: „Dank der Federation-Funktion können XPhone-User auch mit externen Kontakten chatten und ihre Präsenz austauschen“, erklärt Pecher-Wagner. Freigegeben ist Federation für Skype for Business on Premises sowie XPhone Connect.

Eine weitere Neuerung ist die Erinnerungs-Funktion: XPhone-User können sowohl im Client als auch in der App Reminder für wichtige Aufgaben anlegen. Die Erinnerung lässt sich dabei an den Präsenzstatus koppeln: So erscheint das Erinnerungs-Popup für einen Anruf beispielsweise erst dann, wenn der Kontakt tatsächlich erreichbar ist.

C4B stellt das neue Release regelmäßig in einer Live-Demo vor. Interessenten können sich über folgenden Link anmelden: [www.c4b.com/de/xphone-connect-live](http://www.c4b.com/de/xphone-connect-live)

**Über C4B Com For Business AG**

Die C4B Com For Business AG ist - mit mehr als einer Million installierter Lizenzen - einer der führenden Hersteller von CTI- und Unified Communications-Software. C4B entwickelt und vermarktet Kommunikationslösungen, die unter dem Markennamen XPhone in Unternehmen aller Größen und Branchen eingesetzt werden. Mit Diensten wie Softphone, Presence, Chat, Web-Meeting und Mobile App verbessert Software von C4B nicht nur die Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern, sondern sorgt auch unternehmensintern für effiziente Kommunikationsprozesse. Der Vertrieb der Lösungen erfolgt über ein umfassendes Netz qualifizierter Partner.

[www.c4b.com](http://www.c4b.com)

**Kontakt**

C4B Com For Business AGMartina LudewigMarketing & Communications ManagerGabriele-Münter-Straße 3-5D-82110 Germering

Telefon +49 (89) 84 07 98-259
Fax +49 (89) 84 07 98-13259
martina.ludewig@c4b.de