

SOGEDES

CREATE YOUR DIGITAL TOMORROW



CC4Teams Omnichannel Contact Center für Microsoft Teams

Erleben Sie Teamarbeit ohne Grenzen mit umfangreichen Contact-Center-Funktionen

Warum Sie Ihre MS Teams Anwendung zu einem Customer Service Center erweitern sollten!

Supported by SOGEDES

Microsoft Teams enthält nicht automatisch eine Contact Center Funktion, jedoch kann diese ganz einfach mit **CC4TEAMS** nativ integriert und erweitert werden.

Die intuitive CC4Teams-Benutzeroberfläche, die für Microsoft-Teams entwickelt wurde, bietet eine hervorragende und nahtlose User Experience.

Ihre Contact Center-Agenten werden sich im Handumdrehen in die Software einarbeiten. Die Benutzeroberfläche ist einfach zu bedienen und leicht zu verwalten. Dies führt zu einer Steigerung der Produktivität Ihres Contact Centers.



In Microsoft Teams enthalten

- Dynamische IVR ✓
- Automatische Vermittlung ✓
- Einfache DTMF-Verzweigungen ✓

In CC4 Teams enthalten

- ✓ Kalte und warme Weiterleitung
- ✓ Multi-Skill basierte ACD Telefonie und grafischer Call Flow Editor
- ✓ Outbound Kampagnen Dialer und Aufzeichnungen von Anrufen
- ✓ Skill Based Routing und Gruppen
- ✓ Omnichannel CC (zzgl. E-Mail, Web Chat, Voice, Social Media)
- ✓ Aussagekräftiges Echtzeit-Reporting, Historisches Reporting
- ✓ Integrationen von CRM / ERP/ WFM Systemen

Profitieren Sie jetzt von der neuen Vielfalt für den Arbeitsplatz

Supported by SOGEDES

CC4TEAMS hat das Microsoft Teams-Zertifizierungsprogramm für Connected Contact Center absolviert.

Unsere API-Schnittstellen ermöglichen es, CCaaS-Lösungen für Teams zu entwickeln und zu integrieren. Darüber hinaus haben wir das Connected Contact-Center für Microsoft Teams-Zertifizierungsprogramm absolviert, um Kunden die Gewissheit zu bieten, dass die Lösung getestet und überprüft wurde. Dadurch wurde die Qualität, Kompatibilität und Zuverlässigkeit gewährleistet, die Sie von Microsoft-Lösungen erwarten.

Demnächst auch im Microsoft App Store verfügbar.



Sie können in der gewohnten Microsoft Teams Benutzeroberfläche Ihren kompletten Customer Service noch besser mit CC4TEAMS managen.

Die Anbindung von CC4Teams an Microsoft Teams vereinfacht den Wissenstransfer zwischen Customer Service Abteilungen, Backoffice und Kunden weiter.

Die intelligenten Contact Center-Funktionen wie das Skill-based Routing und Warteschleifen-Management von CC4Teams werden mit den vielfältigen Collaboration-Funktionen von Teams kombiniert.



Profitieren Sie jetzt von der neuen Vielfalt für den Arbeitsplatz

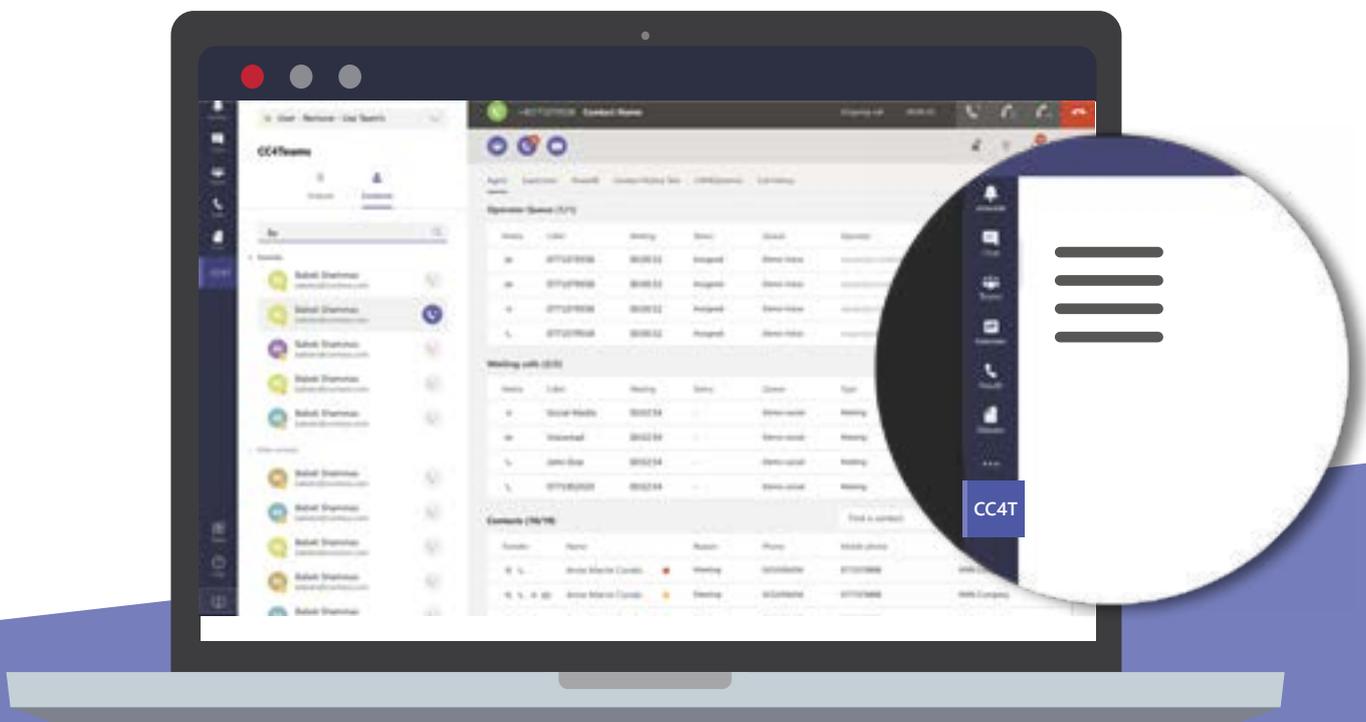
Supported by SOGEDES

Customer Service, der Kunden begeistert.

Mit der intuitiven Benutzeroberfläche, dem funktionsreichen CallFlow Editor und der einfach zu konfigurierenden Administration, sind Sie jederzeit in der Lage, effektiver und effizienter mit Ihren internen und externen Kunden zu interagieren.

Dies geschieht, indem zum Beispiel eine Sprach-, E-Mail-, Webchat- und Social-Media-Kommunikation von einem Kunden an den am besten qualifizierten und verfügbaren Mitarbeiter im Unternehmen weitergeleitet wird.

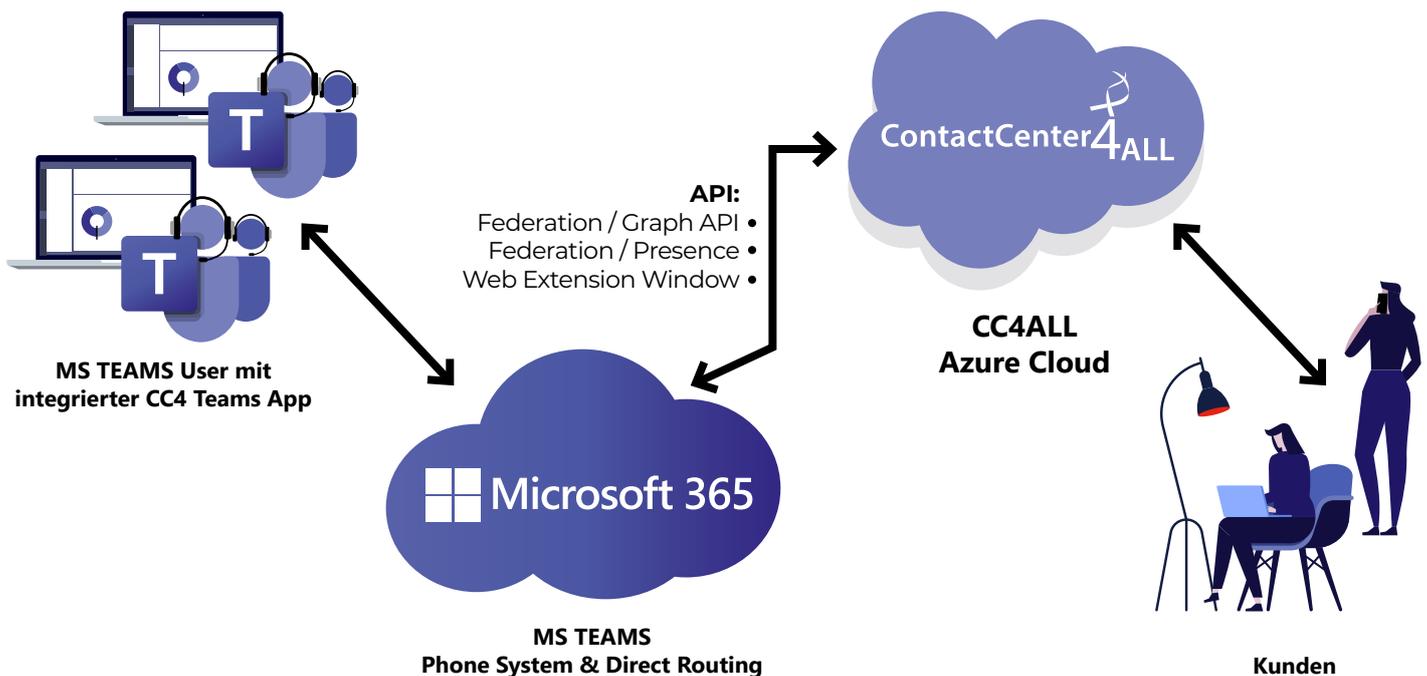
CC4Teams ist vollständig in die Microsoft Teams Benutzeroberfläche integriert!



Cloud-Architektur der CC4ALL Integration

Supported by SOGEDES

Sicher und datenschutzkonform (DSGVO)



Bequeme Einrichtung Ihrer neuen Customer Service Abteilung.

Die Einrichtung Ihres neuen Service oder Support Centers ist innerhalb weniger Tage abgeschlossen. So kann Ihr Team zügig und produktiv arbeiten, sodass sich Ihre KPIs rasch verbessern.

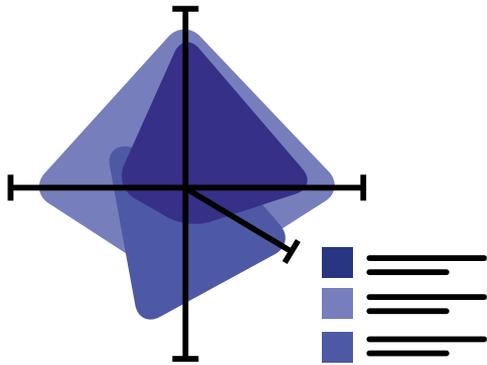
Snapshot CC4ALL Features

Supported by SOGEDES

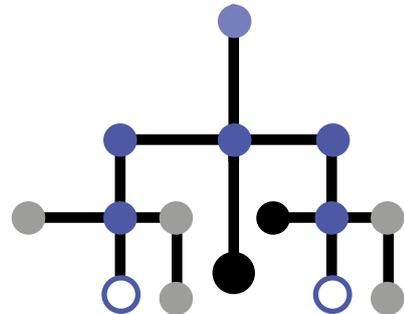
5. POWERFUL TOP FEATURES



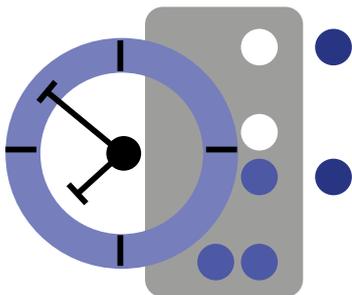
Microsoft Power BI



Skill-based Call Routing



IVR Graphical Call Flow Editor



Realtime Reporting



Quality Call Recording

Skill-based Call Routing

Supported by SOGEDES

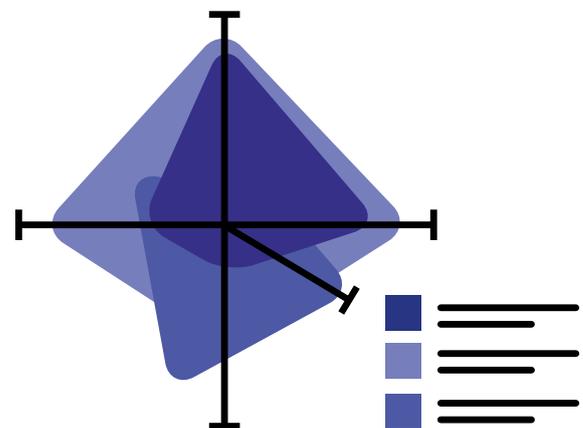
Skill-based Call Routing

bei der skillbasierten Anrufverteilung routen Sie immer gleich beim ersten Anruf zum richtigen Servicemitarbeiter.

Bei der dezentralen Arbeit sind oft ungleiche Kundenservice-Teams involviert, was wiederum zu Herausforderungen bei der Bereitstellung einer durchgängigen Kundenzufriedenheit führen kann. Bei Kundenanrufen besteht dann oft die Gefahr, dass diese an den ersten verfügbaren freien Service-Mitarbeiter weitergeleitet werden, anstatt an den für eine bestimmte Anfrage am besten geeigneten Mitarbeiter. Dies droht die Bearbeitungszeit zu verlängern und die Kunden durch unnötige Weiterleitungen zwischen den Mitarbeitern zu verärgern. Funktionen wie unser intelligentes, kompetenzbasiertes Routing helfen, dieses Problem zu lösen, indem sichergestellt wird, dass Kunden zum ersten Mal eine Problemlösung vom besten verfügbaren Experten erhalten, ohne dass die Antwortzeiten beeinträchtigt werden. Alle eingehenden

Kundenanrufe können unabhängig vom Kanal über dieselbe Engine geleitet und je nach Anfragetyp zugewiesen werden.

Die fähigkeitsbasierte Weiterleitung bietet eine ausgezeichnete Möglichkeit, sowohl die Mitarbeiter- als auch die Kundenzufriedenheit zu steigern. Die Agenten freuen sich, dass sie ihre spezifischen Fähigkeiten und Interessen zur Lösung von Kundenproblemen einsetzen können, während die Kunden beim ersten Mal eine schnelle, sachkundige Lösung für ihr Problem erhalten.



Echtzeit Reporting der KPI's

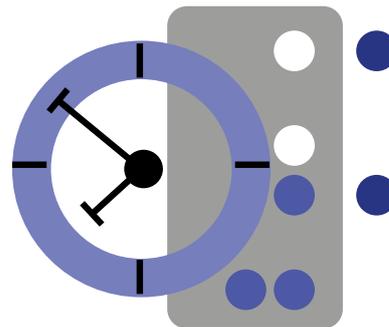
—
Supported by SOGEDES

Reporting in Echtzeit & historisch

bisher besteht in MS Teams nur die Möglichkeit, Berichte für Microsoft Teams Auto Attendants und Anrufwarteschlangen auszuführen, welche für den durchschnittlichen Benutzer möglicherweise ausreichen.

In CC4ALL können Sie dynamische grafische, historische und Echtzeit-Berichte innerhalb von Microsoft Power BI anzeigen. So haben Sie volle Kontrolle über aktuelle und historische Daten aller Mitarbeiter innerhalb Ihrer Serviceabteilung. Die Berichtsvorlagen

sind für Agenten, Anrufer, Dauer, Agenten-Status, Chat, soziale Medien und E-Mail verfügbar. Natürlich lassen sich alle Daten auch als Excel und PDF-Bericht ausführlicher darstellen. Die Anpassung von Berichten auf Ihre Anforderungen ist mit MS Power BI jederzeit möglich.



Vorteile von Power BI für Ihr Customer Service Center

—
Supported by SOGEDES

Microsoft PowerBI

ermöglicht Einblicke in Echtzeit in die Effizienz Ihrer Customer Service Abteilung und ist in unserer MS Teams Erweiterung verfügbar.

Wir integrieren Microsoft Power BI nativ, dadurch können Sie auf aktuellste Daten und Informationen zugreifen, um Trends auf allen Kanälen sofort zu erkennen. Die Power BI's Geschäftsanalysedienste befähigen alle von Ihnen bestimmten Mitarbeiter dazu (nicht nur Datenspezialisten) mit Echtzeit-Einblicken das aktuelle Geschehen in ihrem Customer Service Center zu beobachten. Die Power BI-Schnittstelle kann neben dem unverändert verfügbaren Teams-Berichtswesen auch als zusätzliches Reporting-Werkzeug verwendet werden.

Unsere Lösung verfügt über standardmäßige Power BI-Visualisierungsvorlagen für historische und Echtzeitberichte, die Ihnen alle erforderlichen Einblicke geben. Das Hinzufügen zusätzlicher Berichte ist einfach. Anrufe, E-Mail, Chat, Social Media, egal welcher Kanal.

Mit Power BI erhalten Sie einen klaren Einblick, der Ihnen hilft, umgehend eventuell korrigierende Massnahmen zu ergreifen. Alle relevanten Informationen wie bearbeitete Anrufe, wartende oder abgebrochene Anrufe werden in einem Dashboard angezeigt.



IVR Graphical Call Flow Editor

—
Supported by SOGEDES

IVR Graphical Call Flow Editor

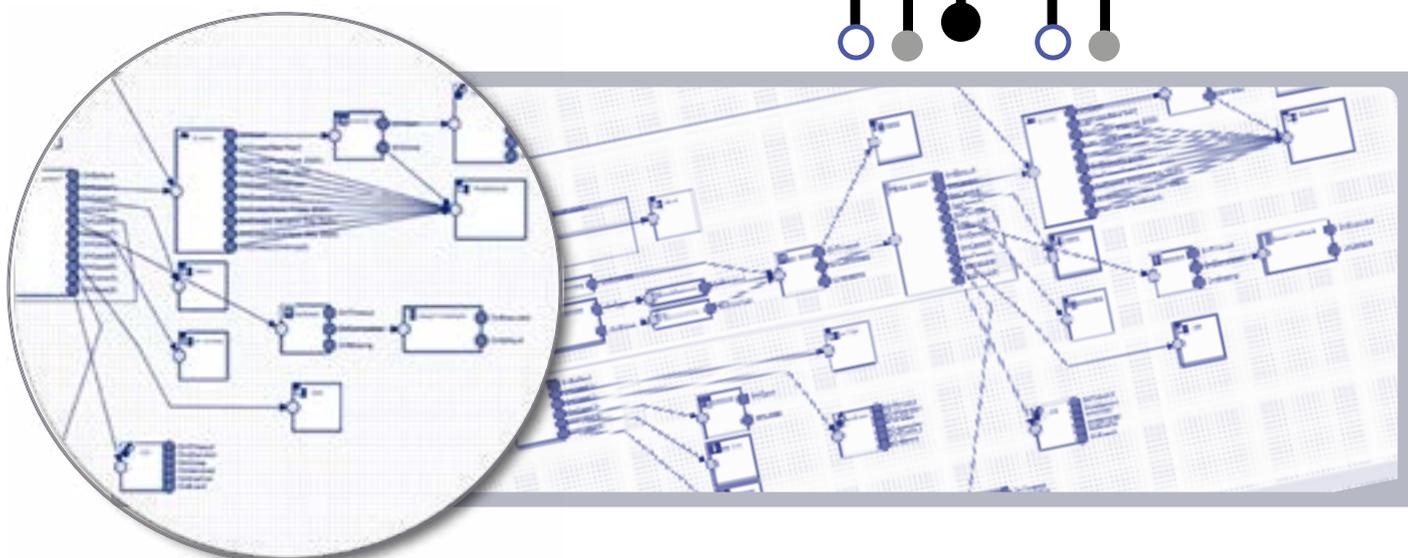
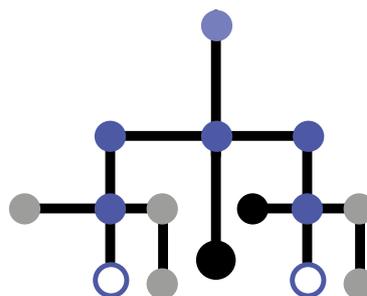
in der Vergangenheit waren On-Premise Call Center Systeme teuer und unflexibel. Sie konnten meistens nur von IT-Spezialisten verwaltet werden.

Heute hingegen, im Zuge des Cloud-Wachstums, sollte eine Contact Center-Lösung in der Lage sein, sich anzupassen und auf Veränderungen so schnell zu reagieren, wie Ihr Unternehmen es tut. Wie lässt sich dies also realisieren, wenn selbst den meisten Cloud-Systemen die nötige Flexibilität fehlt?

Die Antwort ist der eingebaute Call Flow Editor. Unser einfaches Drag-and-Drop-System bedeutet, dass Sie den Callflow im System leicht selbst anpassen können, ohne auf die IT-Abteilung angewiesen zu sein.

Entwerfen Sie die beste Customer Journey auf der Grundlage von Echtzeit-Informationen aus Konnektoren in Ihrem CRM oder Ihrer Datenbank und setzen Sie diese sofort ein.

Passen Sie Ihren Agenten-Desktop so an, dass er mehrere Kanaltypen handhaben kann - leiten Sie Anrufe, Nachrichten oder Chats an die richtige Stelle weiter, sobald ihre Kunden Kontakt aufnehmen. Sie gestalten so eine individuelle Auswahl an Optionen und gezielten Angeboten für Ihre Mitarbeiter und Kunden.



Quality Call Recording

Supported by SOGEDES

Quality Call Recording

Aufzeichnung von Compliance-Anrufen und Quality Call Recording: Sie müssen gesetzliche Vorschriften beachten, bei der Aufzeichnung, Speicherung und Überwachung von Kundenkommunikation?

Oder möchten Sie das Qualitätsmanagement Ihres Unternehmens stärken, um Ihren Customer Support zu verbessern?

Wir bieten mit CC4ALL Teams eine voll funktionsfähige Anrufaufzeichnungslösung für Compliance- und Risikomanagement, die nahtlos mit Microsoft Teams zusammenarbeitet. CC4ALL Teams erfasst ein- und ausgehende Kundenanrufe und speichert sie sicher und in Übereinstimmung mit allen Compliance-Standards. Die Anrufe werden am selben Ort gespeichert wie die Microsoft Office 365 Daten, die im Unternehmen angesiedelt sind, sodass auch die lokale Daten-Compliance gewährleistet ist.

Historisch gesehen war die Aufzeichnung von Anrufen nicht wirklich notwendig.

Mit der Einführung der EU-Datenschutz-Grundverordnung hat sich das geändert. Zukünftig wird mit der Hilfe von KI (Künstlicher Intelligenz) die Aufzeichnung von Telefonaten und Gesprächen noch sinnvoller, da Unternehmen nicht nur aufgezeichnete Gesprächsdaten, sondern auch Bildschirmaufzeichnungen, Tastendruckdaten und die Erkennung von Schlüsselwörtern und -phrasen tiefgreifend durch Text und Sprachanalyse bewerten und diese Daten nach Bedarf abrufen können.



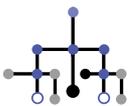
Überblick der Features für eine bessere CX und stärkere KPIs

Supported by SOGEDES



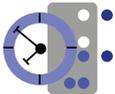
Admin Center

Synchronisiert mit Active Directory



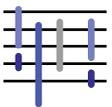
IVR Grafischer Call Flow Editor

als Drag-und-Drop-Toolbox



Echtzeit Reporting

Echtzeit-Alarme auf KPIs setzen



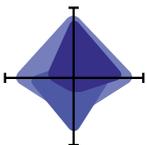
Echtzeit Voiceansicht

Dashboard für Sprachanrufe



Power BI Dashboard

Echtzeit Übersicht, in verschiedene Benutzerrollen



Skill-basiertes Routing

Zuordnen eingehender Anrufe zum am besten geeigneten Mitarbeiter, anstatt einfach den nächsten verfügbaren Mitarbeiter auszuwählen.



Omnichannel

Bietet (Web-Chat, Email, Social-Media) Contact Center Funktionalitäten, welche alle vom selben zentralen Admin Center und Agentenanwendung verwaltet werden.



Anruf Vermittlung

Z.B. durch Skill-basiertes oder longest-idle-Agent Routing



Supervisor Funktionen

verschiedene Funktionen wie Active Monitoring - Flüstern, Zuhören, Einschleusen, Überprüfung aufgezeichneter Interaktionen, Kundenbefragungen



Integrationen

Nahtlose Integration mit den wichtigsten Business-Tools: Salesforce, SAP, Power Suite, Microsoft Dynamics



Compliance Call Recording

Einfach gesetzliche Vorschriften einhalten, bei der Aufzeichnung, der Speicherung und der Überwachung von Kommunikationen mit Kunden.



QM Management

Mit KI, Text und Sprach Analyse verbessert sich die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung.

