

# SOGEDES



## SOGEDES.X

OMNICHANNEL CONTACT CENTER SOFTWARE

*Beyond Customer Journey*

# SOGEDES.X Overview

*Jetzt wird Kundenservice zum Erlebnis!  
Omnichannel Call Center Software*

## OMNICHANNEL CALL CENTER SOFTWARE– besser als je zuvor!

Heute ist der Aufbau vertrauensvoller Beziehungen für den Unternehmenserfolg wichtiger denn je zuvor. Interaktionen werden immer digitaler, Kunden kommunizieren gleichzeitig auf mehreren Kanälen. Egal, ob per Telefon, Chat, E-Mail, Social Media oder Video, eines ist sicher: Kunden wollen ein perfektes Erlebnis, ohne Unterbrechungen beim Wechsel von einem Kanal zum anderen. Die Customer Journey entsprechend zu orchestrieren,

## X STEHT FÜR EXPERIENCE

Mit SOGEDES.X starten Sie im Kundenservice durch und sichern einzigartige Erlebnisse für Kunden, Mitarbeiter und das Unternehmen gleichermaßen.

## NEW AGENT EXPERIENCE

Arbeiten mit SOGEDES.X macht Spaß: einfache Bedienung, intuitive Oberfläche, schnelles Onboarding, übersichtliche Kontaktinformationen und Unterstützung durch Automatisierung. Call Center Agenten können sofort loslegen ohne wertvolle Zeit in Schulungen zu investieren. Beim Onboarding hilft die umfassende und integrierte Knowledge-Base. Agenten können sich auf das konzentrieren, was wirklich wichtig ist: die Kundenzufriedenheit!

## SCHNELLER GO-LIVE

Easy zu managen, SOGEDES.X nutzen Sie direkt aus der Cloud: In nur 24 Stunden können Sie loslegen. Dank einfacher Integration komfortabler User-Verwaltung, übersichtlicher Routing-Einstellung und Drag-und Drop-Funktionen sind Sie auch ohne Programmierkenntnisse schnell startklar und können Änderungen selbst vornehmen.

## ALLES IM BLICK

Monitoring, Reporting und Performance leicht gemacht: Mit anpassbaren Echtzeit-Panels und Dashboards haben Sie alles unter Kontrolle. So können Sie jederzeit die Leistung überwachen und bei Bedarf Anpassungen vornehmen, um Kundenerlebnisse im Call Center einfach und effizient zu verbessern.



# SOGEDES.X Overview

*Jetzt wird Kundenservice zum Erlebnis!  
Omnichannel Call Center Software*



Die Agenten verwenden die Telefonleiste des Unified Agent-Desktops, um Sprachinteraktionen mit ihren Kontakten zu verwalten. In der Telefonleiste kann ihr Echtzeit-Status (z. B. Verfügbar, in Pause, etc.) angezeigt werden, der von Ihnen selbst oder von Ihren Vorgesetzten eingestellt werden kann.

## ECHTZEIT-WALLBOARD & DASHBOARD-DESIGNER

Der Supervisor kann mit dem Echtzeit Dashboard-Designer alle Interaktionen, die in seiner Kundenservice-Abteilung stattfinden, kontrollieren und überwachen.

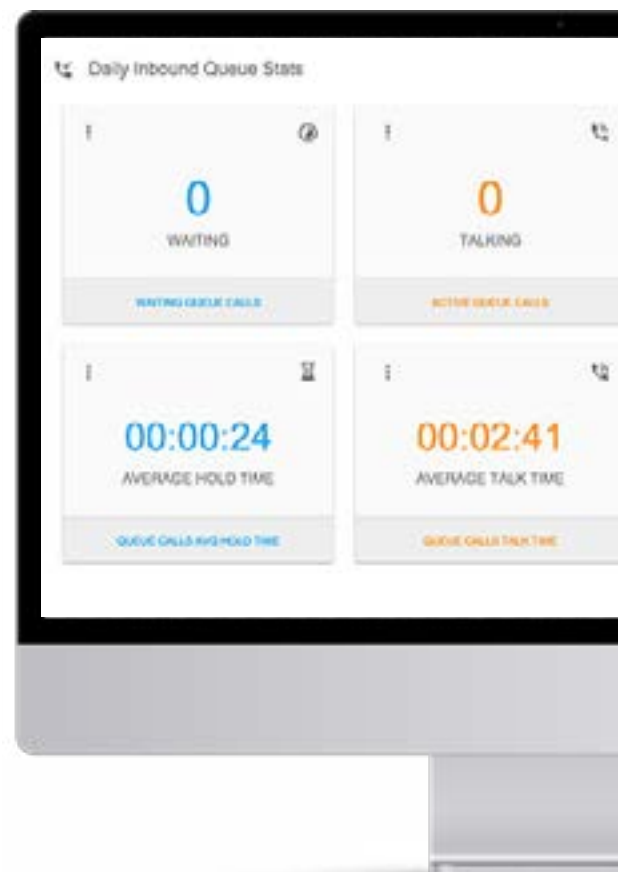
Dies ist ein sehr nützliches Werkzeug für die Überwachung der KPI's im Kundenservice-Center, um ein effektives und qualitativ höchstes Kundenservice- und Vertriebsmanagement zu gewährleisten!

## DIE CUSTOMER JOURNEY

Alle Kunden können heute über eine Vielzahl zur Verfügung stehender Kanäle mit dem Kundenservice-Center in Kontakt treten.

Die gesamte Customer Journey des Kunden ist in einer zentralen Datenbank gespeichert und vermittelt ein sehr aussagekräftiges Gesamtbild über seine Gewohnheiten und Entscheidungen. Die Analyse dieser Daten hilft, die Qualität Ihrer Kommunikation zu verbessern.

Es ist wichtig, die Daten zu analysieren um die Gesamtdauer der jeweiligen Kundeninteraktion zu verstehen oder Problemlösungen zu finden. Angezeigt wird eine Zusammenfassung der einzelnen Kontaktzeiten aus E-Mails, Chats, Anrufen, usw. um Optimierung zu ermöglichen!



# SOGEDES.X Overview

## *Merkmale und erweiterte Funktionen*

**SOGEDES.X** ist eine smarte 360° Contact Center Plattform, welche **unterschiedliche Kommunikationskanäle** in einer zentralen Oberfläche vereint.

Die SOGEDES.X Solution kann entweder auf dedizierten Servern, auf einer virtuellen Maschine oder auch in der Cloud genutzt werden und unterstützt SIP-Trunking.

**Verfügbar für:**  **Cloud**  **Private Cloud**  **On-Premise**

Führen Sie die Kundenkommunikation zusammen und sorgen Sie für ein **einheitliches Serviceerlebnis** innerhalb verschiedener Betriebsmodelle.

## COMPLIANCE & SECURITY



Wer personenbezogene Daten verwaltet, muss sich darauf verlassen können, dass die strikten DSGVO-Bestimmungen zu 100% erfüllt werden.

### **Das spricht für die Sicherheit von SOGEDES.X:**

Für die Sicherheit Ihrer Kundendaten wird SOGEDES.X in einem Data Center in Deutschland betrieben. Ihre Kundendaten werden datenschutzkonform von zertifizierten Data Center Providern mit deutschen Standorten verwaltet und nicht von Global Playern (wie z.B. MS Azure, aws).

Die Anbindung des Kunden zum Data Center erfolgt über VPN, ist also verschlüsselt bezüglich des Daten- und Sprachstrom-Verkehrs. Auch die Kommunikation des Mitarbeiters zum Data Center Provider ist verschlüsselt über WebRTC - dies gilt für Kunden-Standorte wie auch für alle Home-Office Arbeitsplätze.

Die SOGEDES.X Installation wird als dedizierte Installation umgesetzt, es ist also ein dedizierte Mandat – keine anderen Kunden o.ä. teilen sich diese Plattform.

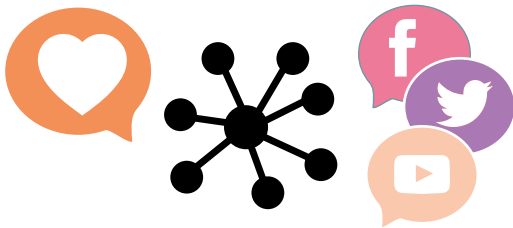
# SOGEDES.X Overview

## Die Leistungsmerkmale im Überblick



### OMNICHANNEL MODULE

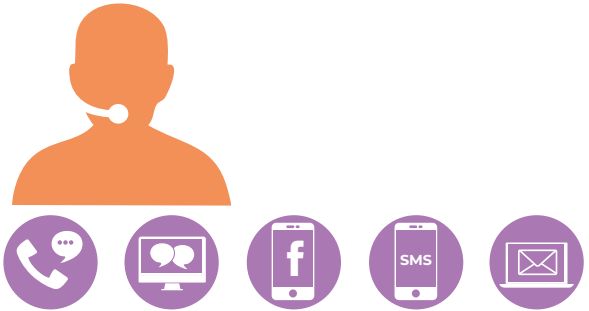
Nutzen Sie Sprache, SMS, Web-Chat, E-Mail, Fax, WhatsApp und Social-Media-Kanäle in einer einzigen einheitlichen Lösung!



### OPEN CHANNEL API

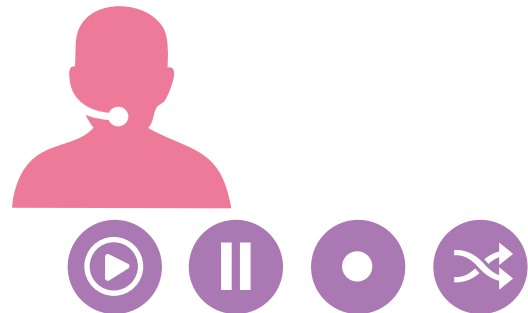
Erstellen Sie individuelle benutzerdefinierte Kanäle für soziale Netzwerke, Videos, usw. in nur wenigen Schritten.

Ihre Mitarbeiter bearbeiten und verwalten Ihre Kundeninteraktionen innerhalb einer einzigen Omnichannel-Desktop-Oberfläche.



### KUNDENKONTAKT MANAGEMENT

Verwalten Sie alle Informationen über Ihrer Kunden und verfolgen Sie deren Interaktionen über mehrere Kanäle hinweg!



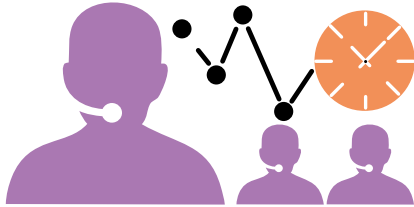
### AGENTEN TELEFONLEISTE

Ihre Mitarbeiter können sich auch untereinander verbinden über die Windows Motion-Telefonleiste und in ihre Warteschlangen einloggen.

Sowie Ihren aktuellen Agentenstatus verwalten und je nach zugewiesenen Befugnissen verschiedene Aufgaben durchführen.

# SOGEDES.X Overview

## *Die Leistungsmerkmale im Überblick*



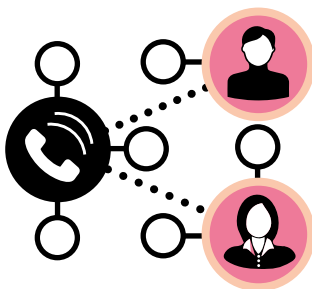
### **REAL-TIME MONITORING**

Monitoring der Mitarbeiter in Echtzeit. Hierfür verwenden Sie die Echtzeit-Panels, um die Leistung Ihrer Agenten zu optimieren und dynamische Änderungen vorzunehmen.



### **ANALYSEN & BERICHTE**

Analysieren Sie Ihre Daten und die Performance mit unseren ready-to-use Reports oder erstellen Sie Ihre eigenen individuellen Berichte, zugeschnitten auf Ihre Anforderungen.



### **OUTBOUND DIALER**

Erhöhen Sie Ihren Erfolg im Verkauf und optimieren Sie die täglichen Gesprächszeiten Ihrer Mitarbeiter mit den Funktionen Preview, Progressiv, Power- oder Predictive Dialing-Funktion.



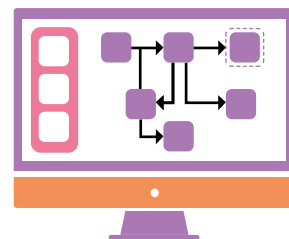
### **BENUTZERDEFINIESTE DASHBOARDS**

Die Anforderungen jedes Contact Centers sind unterschiedlich. Erstellen Sie Ihre individuellen Dashboards, um die Leistung des Centers zu messen und zu verbessern.



### **AUTOMATISIERUNG & KÜNSTLICHE INTELLIGENZ**

Führen Sie die Aufgaben automatisch aus, entsprechend den zuvor festgelegten Zeiträumen und Arbeitsvorgängen. Mit integrierter KI verbessern Sie Kundenerfahrung, Performance und Qualität.

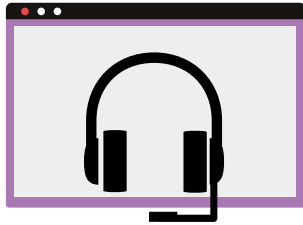


### **IVR SYSTEM**

Gestalten Sie Ihre eigenen IVR-Projekte - zum Beispiel automatische Weiterleitung Transfers, Kundenzufriedenheitsumfragen, Rückrufe, etc. - über das leistungsfähige Drag & Drop Web-GUI!

# SOGEDES.X Overview

## Die Leistungsmerkmale im Überblick



### WebRTC

Erledigen Sie Anrufe mit der Motion Web Real-Time Communications (WebRTC) Leiste, die in der Omni Desktop Agent Oberfläche eingebettet ist!



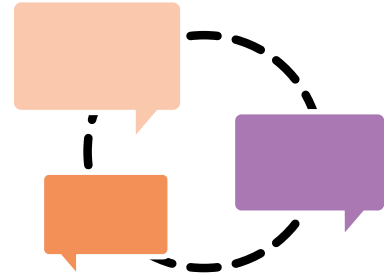
### DSGVO

SOGEDES.X ist datenschutzkonform nach den Bestimmungen der DSGVO.



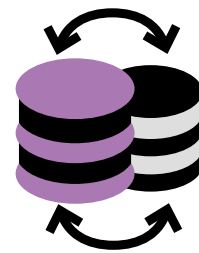
### FREIE PROVIDER WAHL

Sie können sich vollkommen frei für Ihren bevorzugten Telekommunikations Anbieter entscheiden! Der Sprachdatenverkehr wird von Ihrem Sprachdienstleister / Carrier gemäß deren Bedingungen und separat abgerechnet! Natürlich bieten auch wir unschlagbare Qualität und Tarife.



### MESSENGER

Geben Sie Ihren Agenten die Möglichkeit, effektiv zusammenzuarbeiten und Kundenprobleme schnell zu lösen!



### RECOVERY & VERFÜGBARKEIT

Sichern Sie Ihre Infrastrukturen mit Disaster Recovery und Hochverfügbarkeit ab.



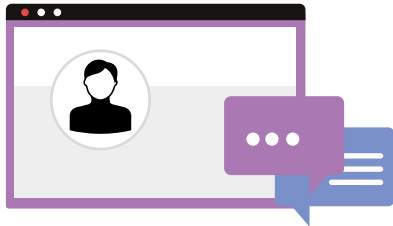
### INSTALLATION & LIZENZIERUNG

SOGEDES.X ist auf einem dedizierten Server, einer virtuellen Maschine oder in der Cloud verfügbar. Wir beraten Sie gerne zu dem für Sie passenden Modell.

# SOGEDES.X Overview

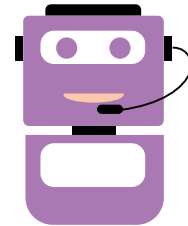
## *Integrationen und Konnektoren*

Die Lösung bietet Standard Schnittstellen und Integrationen mit vielen auf dem Markt erhältlichen Software-Anwendungen von Drittanbietern (wie CRM oder Ticket-Systemen).



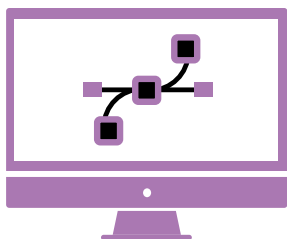
### **SOCIAL MEDIA & MESSAGING APPS**

Facebook Messenger und Wall, Line, Teams, Telegram, Twitter, Viber Whatsapp for Business, Instagram.



### **CHAT- & VOICEBOTS**

Amazon Lex, Google Dialogflow, Microsoft CS, SOGEDES.X-NLP.



### **CRM-SYSTEME**

Salesforce, ServiceNow, Sugar CRM, Zoho CRM.



### **TICKETING-SYSTEME**

Desk.com, Microsoft Dynamics 365 Freshdesk, vTiger, Zendesk.



### **ASR und TTS**

Amazon AWS Polly TTS, Google ASR und TTS, ISpeech ASR und TTS, Lumenvox ASR und TTS, Sestek ASR und TTS, Tilde ASR.



### **SMS ANBIETER**

Clickatell, Clicksend, Connectel, CSC Telekom, Infobip, IntelPeer, Plivo, Skebby Twilio.



# SOGEDES.X

SOGEDES.X ist in folgenden Versionen erhältlich:

OMNI GOLD	MODULE SOGEDES X	DIALER GOLD	ULTIMATE
     	<ul style="list-style-type: none"><li>+ Sprachkanal</li><li>+ IVR-Designer</li><li>+ Recording</li><li>+ Flüstern und Barge In</li><li>+ Analyse- und Berichte</li><li>+ API</li></ul>	     	     
    	<ul style="list-style-type: none"><li>+ SMS-Kanal</li><li>+ Chat-Kanal</li><li>+ E-Mail-Kanal</li><li>+ Fax-Kanal</li><li>+ Offener Kanal</li></ul>		    
	<ul style="list-style-type: none"><li>+ Kontaktverwaltung</li><li>+ X Dialer</li><li>+ Scripter</li></ul>	  	  

## Key Benefits

1.

Intuitive Omnikanal-Oberfläche für optimale Kundenerfahrung.

2.

Funktionsreiche Plattform, individuell an Sie angepasst.

3.

Flexible, skalierbare Infrastruktur mit höchster Sicherheit.

## KONTAKT

SOGEDES GmbH  
Havellandstraße 14  
D-68309 Mannheim  
Tel: + 49 621 92108 300  
E-Mail: [systems@sogedes.com](mailto:systems@sogedes.com)  
[sogedes.com](http://sogedes.com)

SOGEDES.DIGITAL AG  
Industriestrasse 28  
CH-9100 Herisau  
Tel: +41 71 575 7660  
E-Mail: [digital@sogedes.com](mailto:digital@sogedes.com)  
[sogedes.com](http://sogedes.com)



[www.twitter.com/sogedes](https://www.twitter.com/sogedes)



[www.facebook.com/sogedes](https://www.facebook.com/sogedes)



[www.linkedin.com/sogedes](https://www.linkedin.com/sogedes)