

Die ganze Kommunikation aus einer Anwendung heraus

Ob Anrufe, E-Mails, Faxe oder Chats: Octopus Professional Contact Center (OPCC) führt die Kanäle zusammen – für eine optimale Kundenkommunikation.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

**60 TAGE
GRATIS
TESTEN!**



In Kooperation mit

ilogixx

Octopus Professional Contact Center bringt Ihre Kundenkommunikation auf ein ganz neues Level. Die Software verteilt Kontakte automatisch, verbessert die Erreichbarkeit direkt und passt perfekt zu Octopus NetPhone. **Digitalisierung. Einfach. Machen.**

Eine Oberfläche für alles

Die Contact-Center-Komplettlösung OPCC von ilogixx verteilt alle ein- und ausgehenden Nachrichten automatisch auf den jeweils richtigen Kanal. Die einheitliche Nutzeroberfläche sorgt dafür, dass sich alle Botschaften stets mit den gleichen Methoden bearbeiten lassen. Einfacher geht's wirklich nicht.

Die ideale Lösung für Sie

Unternehmen mit hohem Anrufaufkommen oder mit Insellösungen für Anrufe, E-Mails, Chats etc. können von OPCC enorm profitieren. Denn schlechte Erreichbarkeit gehört damit der Vergangenheit an. Die Kommunikation verteilt sich automatisch und intelligent – Sie behalten jederzeit die volle Kontrolle darüber!

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Contact-Center und Telefonie perfekt abgestimmt
- Ideal für Octopus NetPhone
- Multi-Channel-Kommunikation ohne Medienbrüche
- Vollautomatische Zustellung
- Direkt nutzbare Berichte und Echtzeit-Dashboards
- Schnelle und einfache Erfolgskontrolle
- Schnelle Einarbeitung für Agenten, Supervisoren, Administratoren
- Unmittelbare Verbesserung der Erreichbarkeit
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Skalierbar für Unternehmen jeder Größe
- Einsetzbar on-premises oder im Rechenzentrum
- Attraktive Preise in allen Dimensionen
- Bundesweite Betreuung – auch bei Installation und Service

OPCC nutzt modernste Technologie

Günstige Preise inklusive

Ankommende Kommunikation

Die automatische Anrufverteilung (ACD) des Octopus Professional Contact Center bietet nützliche Zustellstrategien wie: letzte Zeitspanne ohne Anruf, Sprechzeiten, Gesamtzahl der Anrufe und vieles mehr. Wenn Sie einen Anruf verpasst haben, können Sie automatisiert zurückrufen und Ihren Kunden erreichen:

- Zustellmechanismen nach Fähigkeiten und Sprachkenntnissen
- Integration von Anruf, E-Mail, Fax, Web-Chat und Web-Callback
- Hervorragendes Wartefeld-Management
- Virtuelle Wartefelder als Ergänzung

Abgehende Kommunikation

Ohne Agenteneingriff lassen sich Kampagnen mit OPCC erheblich effizienter fahren. Darüber hinaus sorgen die zentrale Steuerung und optimale Auslastung der Agenten für mehr Zufriedenheit beim Kunden, sowie bei den Agenten selbst. Die Lösung ist offen für Daten aus verschiedensten Quellen und kann jeden Agenten, anhand vorher definierter Kriterien, individuell einsetzen. Und es geht noch mehr:

- Vorhandene Kontaktdatenbank direkt nutzbar
- Predictive Dialing
- Preview Dialing
- Power Dialing
- Automatische Wiedervorlagensteuerung



Alles immer unter Kontrolle

OPCC zeigt relevante Vorgänge wie die Aktivitäten jedes einzelnen Agenten in Echtzeit mit Status, VIP-Klasse und anderen nützlichen Faktoren. Erstellen Sie sich Wallboards im individuellen Design! Berechnen Sie beliebige Werte aus den vorhandenen Daten! Und stellen Sie die Ergebnisse nach Wahl mit Tabellen, Textelementen oder grafisch mit Diagrammen und Instrumenten dar.

Alle Kanäle in einer Lösung



60 Tage kostenfrei testen!

Wenn Sie sich zunächst unverbindlich von den Vorteilen einer OPCC-Lösung überzeugen möchten – kein Problem. Probieren Sie eine Testinstallation 60 Tage lang kostenfrei aus! Wir sind sicher: Sie werden begeistert sein.

Kontakt

- Persönlicher Kundenberater
- freecall 0800 33 01300
- www.telekom.de/octopus-professional-contact-center

Herausgeber

Telekom Deutschland GmbH
Landgrabenweg 151
53227 Bonn