

AgentOne Cloud

**Perfekter Kundenservice
für alle Unternehmensgrößen.**

Mit unseren skalierbaren AgentOne
Contact Center Modulen



Ein erstklassiger Kundenservice ist der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit

AgentOne Cloud ist eine unkomplizierte Contact Center Lösung, die sich flexibel skalieren lässt, damit Sie schnell auf Veränderungen reagieren und Ihr Contact Center nach Bedarf ausbauen können. **Vom kostengünstigen Starter-Paket für Ihren Einstieg in den Kundenservice, über das Advanced-Paket für das Optimieren Ihrer Abläufe bis zum Premium-Paket für eine hochentwickelte Contact Center Lösung bieten wir Ihnen drei Bundles an, die perfekt auf Ihre Anforderungen und Ziele zugeschnitten sind.**

01

Schnell einsetzbar

für die sofortige Verbesserung Ihres Kundenerlebnisses. Unsere Cloud-Lösung fügt sich nahtlos in die bestehende Infrastruktur ein. Zudem ist über die gleiche Contact Center Applikation eine spätere Migration in Ihre eigene Umgebung möglich.

02

Flexibel skalierbar

für Ihren individuellen Bedarf an Kundenservice. Dies ist durch das Verwenden unserer Ressourcen aus der OpenTelekomCloud sowie durch unseren eigenen sicheren hochskalierbaren VoIP-Anbindungen möglich.

03

Hochverfügbar

aus der OpenTelekomCloud. Ihre Daten sind dank modernster Technologie und intelligentem Redundanzkonzept jederzeit verfügbar und bestens geschützt.





Smart starten, erfolgreich skalieren



Kunden & Kommunikation

- Flexibler Standard Callflow
- Inklusive Sprachbox-Routing
- Hinweismanagement
- Flexibles Omnichannel-E-Mail-Routing



Bearbeitung & Kundenkontakt

- Leistungsfähiger Webclient für Ihre Agenten
- Integrierte Telefonie (VoIP) im Webclient/Nutzung externer Telefone
- Integrierter E-Mail- und Chat-Client



Skalierbare Erweiterungen

- Kundenchat zur Einbindung in eigene Webseiten
- Rückrufwünsche aus Webseite und Wartefeld
- Automatische Kundenzufriedenheitsbefragung
- Multichat und parallele Anrufbearbeitung
- Qualitätsmanagement: Gesprächsmitschnitte
- Silent Monitoring durch den Teamleiter/ Supervisor



Steuerung & Management

- Leistungsfähige Administration durch jeden bedienbar (No-Code)
- Trotz Einfachheit komplexe Routings abbildbar
- Beliebig granulierbare Skills und Warteschlangen



Automatisierung

- Kaskadierbare Menüsteuerung
- Schlüsselworterkennung (E-Mail)
- Kategorisierung (E-Mail)



Dialer

- Import und Export von Kontakten
- Ausgefeilte Kampagnensteuerung
- Blending in Inbound Voice
- Leitfaden und Datenerfassungsmaske für Mitarbeitende



Microsoft Teams

- Microsoft Teams Presence kombiniert mit Contact Center
- Microsoft Teams als Telefon beim Mitarbeitenden

Unsere Pakete im Detail



Starter-Paket

Steigen Sie einfach in den Kundenservice ein.

Mit dem Paket können Sie kostengünstig eine Kundenservice-Präsenz aufbauen und eine solide Grundlage für Ihr Contact Center schaffen.

- Intuitive Benutzeroberflächen
- Einfache Konfigurationsoptionen
- Grundlegendes Aktivitäten-Reporting
- Schrittweise skalierbare Architektur

Advanced-Paket

Steigern Sie die Effizienz und Effektivität Ihres Contact Centers.

Das Paket hilft Ihnen dabei, Arbeitsabläufe zu verbessern, Wartezeiten zu reduzieren und die Qualität Ihres Kundenservices kontinuierlich zu steigern.

Premium-Paket

Werden Sie anspruchsvollsten Anforderungen gerecht.

Das Paket für ein hochentwickeltes Contact Center mit allen erweiterten Funktionen und Kapazitäten für die optimale Kundenservice-Unterstützung.

Tools und Funktionen

Voice*	✓	✓	✓
Reporting-Funktionen	✓	✓	✓
Menüsteuerung am Telefon	✓	✓	✓
E-Mail mit Regelwerk	✓	✓	✓
Sprachaufzeichnung		✓	✓
Chat		✓	✓
Rückrufwünsche erfassen		✓	✓
Kundenzufriedenheitsbefragung			✓
Silent Monitoring			✓
Whispering nur Mitarbeiter, Kunde & Mitarbeiter, Trainer			✓

Zusatzfunktionen

Automatischer Outbound-Dialer	✓	✓	✓
Anbindung Microsoft Teams	✓	✓	✓

*TTS für Ansagen beim Premium-Paket

Eine Lösung, die zu Ihnen passt

Kompetent

Unsere Lösungen beruhen auf unserer langjährigen Expertise als Deutschlands Marktführer für Servicetelefonie und Kundenkontaktlösungen.

Zukunftssicher

AgentOne Cloud kann mit weiteren Modulen erweitert werden. So können Sie Ihr Contact Center an Ihre wechselnden Bedürfnisse anpassen.

Made in Germany

Die gesamte Infrastruktur wird in Deutschland bereitgestellt und betrieben. Damit ist AgentOne Cloud 100% datenschutzkonform.

Lassen Sie uns sprechen

Sie erreichen uns unter der kostenfreien Rufnummer **0800 33 08223** oder unter **contact-center-solutions@telekom.de**