

Perfekter Kundenservice auf allen Kanälen

Mit unserer anpassbaren All-in-One Contact Center Lösung: **AgentOne**



Ihre Kunden möchten selbst entscheiden, wie sie mit Ihnen kommunizieren

Um eine optimale Kundenzufriedenheit zu erreichen, müssen Unternehmen heute für ihre Kunden über alle wichtigen Kanäle bequem und zeitnah erreichbar sein. Unsere flexible Lösung AgentOne ermöglicht Ihnen ein erstklassiges Omnichannel-Kundenerlebnis bei maximaler Effizienz. Dank intelligenter Automatisierung bewältigen Sie mühelos hohe Anfragevolumen. Gleichzeitig behalten Sie die volle Kontrolle und können die Performance Ihres Contact Centers in Echtzeit optimieren. **Konzipiert ist die Contact Center-Lösung als Multi-Cloud-Lösung, entweder vorkonfiguriert für die Verwendung in unserer OpenTelekomCloud als Private Cloud oder auch als Contact Center-Lösung in einer OnPremise-Umgebung.**

Unsere Lösung für zufriedene Kunden



Unabhängig

Wählen Sie zwischen On-Premise, Public Cloud und der Private Cloud Variante. Unsere Lösung ist unabhängig, so dass Sie vorhandene Infrastrukturen weiter nutzen können. Mit Migrationspfaden können Sie auf unsere PublicCloud-basierte Lösung umsteigen, oder natürlich auch umgekehrt von PublicCloud zu PrivateCloud/OnPremise.



Nahtlos integriert

Mit AgentOne können Sie die bereits integrierte Telefonie nutzen oder eine Telefonielösung Ihrer Wahl einbinden. Unsere Experten sorgen für eine reibungslose Integration und stellen so sicher, dass unsere Contact Center Lösung nahtlos mit Ihren anderen Systemen und Anwendungen zusammenarbeitet.



Hochverfügbar

Unsere bewährten Abläufe und moderne Technologie gewährleisten Ihnen höchste Ausfallsicherheit. Sie haben die Wahl zwischen einem vollständigen Betrieb mit garantierten Service Level Agreements und Verfügbarkeiten oder einer hybriden Lösung, die Ihre bestehende Technik und Betriebsressourcen einbezieht.

AgentOne Plattform – Möglichkeiten ohne Grenzen

Kunden & Kommunikation

Voice, Callback, Dialer, E-Mail, Chat, Social Media, Messenger, Video, Dokumente, Tasks

Mehr Effizienz mit Bots und KI

AI/KI Lösungen nahtlos integrierbar
Chatbot, Feedback-Bot, E-Mail-Bot, Voicebot, Text Analyzer

Bearbeitung & Kundenkontakt

Desktop Client, Web Client, MS Teams Integration, API's zur Anbindung CRM und eigener Frontends

Steuerung & Management

Administration, RealTimeView, Coaching, Analytics, Record



Bringen Sie Ihren Kundenservice auf das nächste Level

Auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten

- Flexibel und modular gestaltbare Omnichannelplattform
- Ausgelegt für Höchstverfügbarkeit
- Bedienung aller Kundenkanäle
- Leistungsfähige Bot-Technologie
- Echtzeitrouting und Multimandantenfähigkeit
- Flexibles Reporting mit Echtzeitinformationen
- Integrierte und ausgefeilte Arbeitssteuerung
- APIs zur Integration und Anbindung weiterer Systeme
- State of the Art – auch in der Verbindung mit Microsoft Teams

Volle Kontrolle für Sie

- Anwenderfreundliche Konfiguration und Administration
- Hoch performante Steuerung
- Echtzeitänderungen rund um die Uhr
- Unbegrenzt viele Gruppierungen und Services
- Detaillierte und fein granulierte historische Daten

Eine Lösung, die zu Ihnen passt



Fester Ansprechpartner

Für Angebotsstellung, Beratung, Verträge und Projektmanagement haben Sie während der Planung, Implementierung und im laufenden Betrieb einen persönlichen Ansprechpartner bei der Telekom.

Zukunftssicher

Profitieren Sie von einer zukunftssicheren Investition mit herausragendem Preis-Leistungsverhältnis. Erweitern Sie die Lösung flexibel um zusätzliche Module. Dank der kontinuierlichen Weiterentwicklung und regelmäßigen Updates sind Sie stets auf dem neuesten Stand.

Made in Germany

Entwicklung, Betrieb und Support unserer Lösungen erfolgen zu 100 % in Deutschland. Namhafte Kunden aus verschiedenen Branchen vertrauen unserer Expertise und schätzen die Qualität unserer Produkte und Services. Bei einer Entscheidung für PrivateCloud in der OpenTelekomCloud erfüllen wir höchste Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen.



Lassen Sie uns sprechen

Sie erreichen uns unter **contact-center-solutions@telekom.de**