

Virtual Voice Portal

Colt Interactiv Services

colt

Vorteile auf einen Blick

- Wählen Sie Ihre Service-Rufnummern zur Identifizierung Ihres Unternehmens im Markt.
- Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit durch bessere Vorqualifizierung eingehender Anrufe und Verringerung von Wartezeiten.
- Integrieren Sie Ihr Call Center vollständig in Ihre Geschäftsanwendungen, inklusive unterschiedlicher Service Level.
- Optimieren Sie Ihre Ressourcen, indem Sie Anrufe bei Lastspitzen in der netzbasierten Warteschleife halten, und leiten Sie Anrufe dynamisch je nach Standortkapazität oder Wissensgebiet Ihrer Mitarbeiter an verschiedene Ziele weiter.
- Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft, indem Sie Self-Service-Lösungen zur Erfüllung einfacher Kundenanfragen erstellen. Ihre Mitarbeiter können sich so auf ertragreichere Geschäftsbereiche konzentrieren.
- Gewährleisten Sie Service-Kontinuität bei außergewöhnlichen Ereignissen (zum Beispiel Naturkatastrophen) zur Aufrechterhaltung Ihres Kunden-Service oder zum Abspielen aktueller Ansagen.
- Erweitern Sie Ihre bestehende Infrastruktur ohne Investitionsaufwand um die neueste Technologie, mit wirtschaftlicher, nutzungsbasierter Abrechnung.

Management von Kunden-Interaktionen

Colt Intelligent Network Services bieten ein umfangreiches Portfolio an fortschrittlichen Funktionen, mit denen Ihr Unternehmen sämtliche Interaktionen mit Kunden über beliebige Medien (beispielsweise E-Mail und Chat) und einen einzigen Partner abwickeln kann. Gleichzeitig erhöhen sich die Qualität und die Produktivität Ihres Contact Centers.

Alle Services werden in unserem Cloud-Netzwerk gehostet und können unabhängig von Ihrer bestehenden IT- und Telefoninfrastruktur ohne jegliche Hardware- oder Software-Installation bereitgestellt werden.

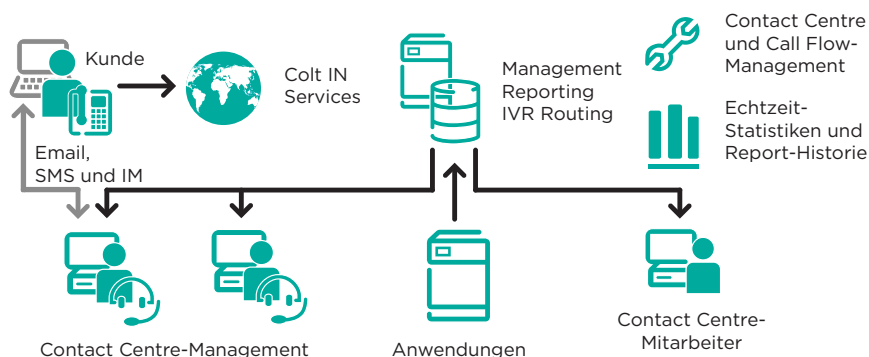
Über unser sicheres Web-Portal können Sie Ihre Konfiguration problemlos zentral verwalten.

Umfassendes Service-Angebot

Colt Service-Rufnummern

Mit unserem Intelligent Network (IN) sind Sie für Ihre Kunden über eine oder mehrere Telefonnummern erreichbar, über die alle eingehenden Anrufe gemanagt werden. Wir stellen mehrere Arten von Rufnummern mit unterschiedlichen Kostenmodellen zur Verfügung:

- Colt Freephone: Ihr Kunde kann Sie kostenlos anrufen
- Colt Shared Cost: Ihr Kunde beteiligt sich an den Kosten
- Colt Premium Rate: Ihr Kunde bezahlt Ihren Service über seine Telefonrechnung
- Colt IN Geo: Ihr Kunde zahlt nur ein Festnetzgespräch



Colt INTERactiv Call Suite

INTERactiv Call Flow

Mit INTERactiv Call Flow können Sie alle bei Ihrem Contact Center eingehenden Anrufe einstufen und ausgeklügelte Funktionen für Anruf-Routing, Anrufweiterleitung und Voice-Portal nutzen.

INTERactiv Call Contact

Mit INTERactiv Call Contact können Sie im Handumdrehen ein virtuelles Call Center einrichten. Anrufe lassen sich basierend auf Kompetenzen und Prioritäten dynamisch dem nächsten verfügbaren Mitarbeiter zuweisen.

Ihre Mitarbeiter melden sich über eine Web-Konsole an. Keine auf Mitarbeiterzahl basierende Lizenzierung; Sie können so viele Mitarbeiterplätze einrichten, wie für die Bewältigung von Lastspitzen notwendig sind.

INTERactiv Call Stats

INTERactiv Call Stats erstellt detaillierte Statistiken (in Echtzeit und konsolidiert) zu allen Interaktionen mit Ihrem Contact Center. Statistiken können über die Web-Oberfläche aufgerufen und Daten als CSV- oder Microsoft® Excel-Report heruntergeladen werden.

Web Management Interface

Der INTERactiv Manager ist das Konfigurationsportal für all Ihre INTERactiv Serviceanwendungen, direkt zugänglich in Ihrem Browser über eine sichere Internet-Verbindung.

Die Web-Oberfläche des INTERactiv Manager verfügt über einen leistungsstarken und benutzerfreundlichen Skript-Editor, der auch ohne besondere technische Kenntnisse genutzt werden kann. Sie können die benötigten Sprachmenüs einfach durch Ziehen und Ablegen von Elementen aus einer Symbolleiste erstellen.

Service Level Agreement

Durch unseren rund um die Uhr verfügbaren Colt Helpdesk gewährleisten wir hohe Service Levels. Unsere kompetenten Support-Mitarbeiter unterstützen Sie bei der Implementierung und Anwendung der Colt IN Services.

Leistungsmerkmale

INTERactiv Call Flow

- Interaktive Anrufmenüs mit interaktiver Sprachsteuerung (IVR) und Steuerung durch Tastentöne (DTMF)
- Ansage-Management: statisch und dynamisch, Ansagen vor und nach dem Kontakt
- Kalender-Management: Tageszeit, spezieller Tag
- Intelligentes Routing: Management von Lastenausgleich, Überlauf und Kapazitäten
- Anrufwarteschlange: maximale Anzahl an simultanen Anrufen, Abweisung von Anrufen, Wartezeitansage
- Integration mit internen und externen Datenbanken
- Interaktion mit Ihren Geschäftsanwendungen über Web-Services
- E-Mail-Benachrichtigungen

Optionale Funktionen:

- Sprachsteuerung mit automatischer Spracherkennung (ASR)
- Sprachaufnahme und -speicherung
- Automatische Sprachausgabe (Text-to-Speech)
- Broadcast ausgehender Anrufe
- SMS- und E-Mail-Verwaltung

INTERactiv Call Contact

- Automatische Anrufverteilung (ACD) an Mitarbeiter je nach Verfügbarkeit, Kompetenz und Priorität in der Warteschleife
- Warteschleifen-Management: Prioritäten, Überlauf, geschätzte Wartezeit, Wartezeitansage usw.
- Web-Konsole für Mitarbeiter und Vorgesetzte
- Pop-up-Meldungen für Contact Center-Mitarbeiter und -Manager
- Anrufüberwachung, -aufzeichnung und Hilfe während des Gesprächs

Optionale Funktionen:

- Umfrage/Fragebogen nach dem Anruf

INTERactiv Call Stats

- Statistiken und Reports in Echtzeit oder als Verlauf
- Spezielle Benutzeroberflächen des Bedienfelds
- Daten können in Diagrammform angezeigt oder als CSV- oder Excel-Dateien heruntergeladen werden
- Integrierbar in Ticket- und Alarmsysteme

Optionale Funktionen:

- Automatisches Senden benutzerdefinierter Reports in vorgegebenen Zeitabständen

Mit weiteren Informationen
stehen wir Ihnen zur Verfügung:

0800 26584 636
inbound@colt.net
colt.net/de