

Contact Center 4ALL: Verbessertes Kundenkontaktmanagement mit Microsoft-Integration

Viele Unternehmen setzen heute erfolgreich Microsoft-Lösungen wie Teams und Dynamics ein. Allerdings ist es schwierig, Kundenkontakte professionell zu verwalten.

CC4ALL bietet umfangreiche ACD-Funktionen wie kompetenzbasiertes Routing, dynamische Warteschlangen, Echtzeit-Reporting, einen grafischen Anruffluss-Editor und vieles mehr. Auch Funktionen für Operatoren und Manager/Sekretäre sind verfügbar.

Durch die nahtlose Integration mit Teams und Dynamics können alle Anrufe effizient weitergeleitet werden, z. B. an den besten verfügbaren Mitarbeiter mit dem größten Wissen über ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Dienstleistung.

CC4ALL nutzt diese leistungsstarke Routing-Engine für alle verfügbaren Kanäle, wie z. B. E-Mail, Web-Chat oder Social Media-Konversationen. Mit CC4ALL-Lösungen sparen Sie nicht nur IT-Kosten, sondern können auch die Kommunikation mit Ihren Kunden optimieren.

Omni-Channel. CC4ALL bietet Omni-Channel-Kontaktcenter-Funktionen, die über ein einziges zentrales Verwaltungstool und einen einzigen Client verwaltet werden. Durch die Hinzufügung umfangreicher Web-Chat- und Social-Media-Funktionen ist CC4ALL die umfassendste, vielseitigste und flexibelste Omni-Channel-Lösung auf dem Markt für Skype for Business-Kontaktzentren.

Anrufweiterleitung. Eine der größten Frustrationen für Kunden ist es, in der Warteschleife zu hängen und dann falsch verbunden zu werden. CC4ALL nimmt die Anrufweiterleitung ernst. Das Routing kann auf der Grundlage von Fähigkeiten oder dem am längsten verfügbaren Agenten erfolgen.

Berichte. Professionelle Echtzeit-Dashboards und historische Berichte sind für Sprache, Webchat, E-Mail und soziale Medien enthalten. Die jüngste Implementierung von Microsoft Power BI fügt umfassende, leicht zu lesende Dashboard-Funktionen hinzu.

Die Vorteile:

- **Die richtige Lösung beim ersten Mal.** Die Weiterleitung an den falschen Agenten ist der häufigste Grund, warum Kunden einen Anruf abbrechen. Wir nehmen die Anrufweiterleitung ernst. Alle Kanäle - Sprache, E-Mail, Web-Chat und soziale Medien - werden mit derselben leistungsstarken Engine weitergeleitet, sodass alle Gespräche auf Anhieb an den richtigen Agenten weitergeleitet werden.
 - **Transformation des Kundenkontakts** Obwohl die meisten eingehenden Gespräche nach wie vor über das Telefon geführt werden, boomen Online-Chat und soziale Medien. Eine exzellente Omnichannel-Lösung ist daher entscheidend für die Transformation des Kundenkontakts.
 - **Das Kontaktzentrum der Zukunft ist bereits da.** Dank der eingebauten künstlichen Intelligenz können Text und Sprache analysiert werden. Dies bietet einen einzigartigen Einblick in alle Kundenkontakte und die Effizienz der Agenten. Dank der eingebauten künstlichen Intelligenz können Text und Sprache analysiert werden. Dies bietet einen einzigartigen Einblick in alle Kundenkontakte und die Effektivität der Agenten.
-