

cloud.phone

Inbound-Callcenter

Add on zur Cloud-Telefonanlage



Einfach. Flexibel. Direkt.



Clever ergänzt.

Einfach. Flexibel. Direkt.

Mehr als nur ein Feature

Mit dem Inbound-Callcenter erweitern Sie Ihre smarte Telefonanlage um eine vollwertige Callcenter-Lösung. Verbessern Sie Ihren Kundenservice durch diese flexible Lösung und Ihre intelligenten Routing-Optionen. Mit den Callcenter-Features erreichen Sie zum Beispiel, dass Anrufe Ihrer Kunden jederzeit vom bestqualifiziertesten Mitarbeiter entgegengenommen und Wartezeiten so kurz wie möglich gehalten werden. Wie Ihre gesamte Telefonanlage sind alle Callcenter-Einstellungen jederzeit (24/7) selbstständig konfigurierbar.

Flexibel für Ihren Bedarf

Das einfache Lizenzmodell ermöglicht es Ihnen die Lösung jederzeit auf Ihre aktuelle Auslastung anzupassen. Buchen oder verändern Sie die Anzahl Ihrer Callcenter-Lizenzen im Kundenportal e:service je nach Bedarf.

Alles im Blick

Ihre Warteschlangen behalten Sie - dank zahlreicher Statistiken und den Live-View-Möglichkeiten mit Warn- und Alarmmeldungen – stets im Blick.

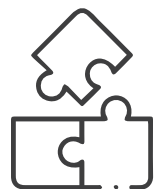
Perfekt erreichbar.

Mit der Inbound-Callcenter-Lösung.



EINFACH.

- ✓ Cloud-Telefonanlage und Callcenter aus einer Hand
- ✓ Jederzeit zur Cloud-Telefonanlage hinzubuchbar
- ✓ Einrichtung & Verwaltung einfach gemacht – dank der intuitiven Einrichtungsassistenten



FLEXIBEL.

- ✓ Beliebig viele Warteschlangen einrichten
- ✓ Anzahl Agenten- und Supervisoren jederzeit selbst bestimmen
- ✓ Anpassungen & Nachbuchungen jederzeit über das ecotel Kunden-Portal möglich



DIREKT.

- ✓ Selbst-Administration über das Selfcare-Portal der Cloud-Telefonanlage
- ✓ Freischaltung der Callcenter-Lizenzen in nur wenigen Sekunden
- ✓ Live-View auf die Auslastung der Warteschlangen

Einfach kombinieren.

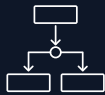
Der Produktaufbau



Cloud-Telefonanlage

inkl. umfangreicher Funktionen, Sprachkanälen & Rufnummern
 (Rufnummernblöcke & Einzelrufnummern, neu bereitgestellt und/oder portiert)

0,00
 EUR/Monat



IVR-Lizenz

Dialogsystem zur automatischen Anrufvermittlung

5,00
 EUR/Monat



Konferenz-Lizenz

Konferenzeinwahlnummer mit PIN

5,00
 EUR/Monat



ECSTA-Lizenz für estos

CTI-Kommunikation zwischen cloud.phone und IT-Infrastruktur

1,00
 EUR/Monat



Seats

Teilnehmer der Cloud-Telefonanlage

Voraussetzung: mind. 3 Seats



»smart«

2,90
 EUR/Monat



»best«

Inklusive Client Complete Lizenz

8,70
 EUR/Monat



Client Complete-Lizenz

Desktop Control* & Mobile Control

3,00
 EUR/Monat



Desktop Operator*-Lizenz

Vermittlungsarbeitsplatz

15,00
 EUR/Monat



Client Complete⁺-Lizenz

Desktop Operator* (Vermittlungsarbeitsplatz) & Mobile Control

10,00
 EUR/Monat

*Inklusive TAPI für CTI-Integration in CRM-Systeme



Callcenter

Inbound Callcenter Funktionen



Agent-Lizenz

20,00
 EUR/Monat
19,00
 EUR/einmalig



Supervisor-Lizenz

40,00
 EUR/Monat
99,00
 EUR/einmalig

UNSER TIPP:









Auf Wunsch je Standort eine ecotel DSL-Option bestellen & von weiteren Vorteilen wie Quality of Service (»QoS«) oder dem ecotel DDoS-Schutz profitieren!






Flexibel bleiben.

Callcenter-Features & Monitoring

Callcenter-Features

-  Unbegrenzte Anzahl Warteschlangen
-  VIP-Kunden Priorisierung
-  Automatische Anrufverteilung (ACD)
-  Überlaufmöglichkeiten
-  Vorgeschaltete IVR
-  Nachbearbeitungszeiten
-  Skill Based Routing
-  Supervisor-Funktionen

Monitoring

-  Live View (Echtzeitstatus der Callcenter Auslastung)
-  Farbcodierte Warn- und Alarmwerte für verschiedene Parameter
-  Vordefinierte Reports inkl. Exportfunktion

Optimal kombiniert.

Mit Desktop Operator

Der Vermittlungsarbeitsplatz ergänzt die Callcenter-Lösung optimal. Neben Funktionen wie der erweiterten Firmenkontaktansicht mit Präsenzstatus, den Erreichbarkeitseinstellungen und der Nachtmodussteuerung bietet der Client im Verbindung mit dem Callcenter viele weitere Vorteile wie bspw.:



Status einsehen.

Verwalten des Agentenstatus



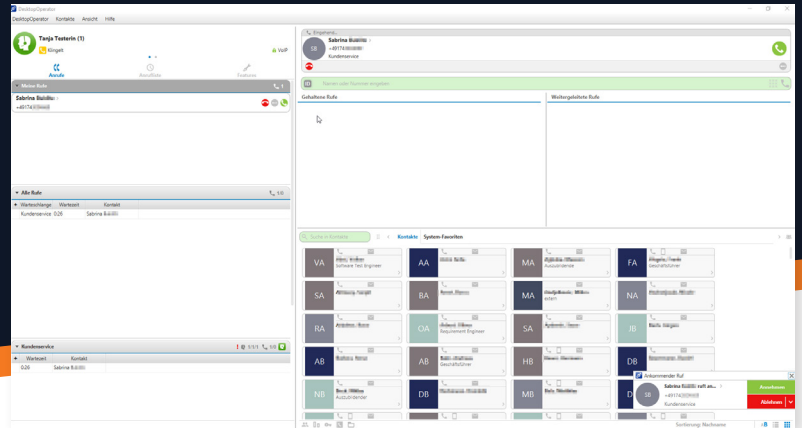
Live View.

Auslastung und Details von Warteschlangen



Anrufe weiter- & umleiten.

Weitergeleitete Anrufe verfolgen & zurückholen



Desktop Operator

Direkt einrichten.

Im intuitiven Selfcare Portal

Die Zuweisung von Agenten- und Supervisor-Lizenzen an Teilnehmer erfolgt ganz einfach über das Selfcare-Portal. Die zentralen Callcenter-Einstellungen, sowie die individuellen Einstellungen einer jeden Warteschlange, erfolgen mit wenigen Klicks direkt Portal.



»Agent«

20,00
EUR/Monat!



»Supervisor«

40,00
EUR/Monat!

ecotel Selfcare Portal - Gruppen

Warteschlange Kundenservice
 Zentrale Rufnummer für den Kundenservice
 Methode: Skill (Manuell) Rufnummern: 9, +49/3221/521339-9
 Agenten: 0/3

Agenten/Supervisoren

Agenten	Name	Hauptnummer	Skill	NBZ	Gerät	Status
1	Sonnenschein, Susi	+49 3221 521339-1	Englisch 100% Kaufmännischer Support 100%	45 s	Alle	Ausgeloggt
2	Tester, Toni	+49 3221 521339-2	Voice Support 100% Technischer Support 20% Kaufmännischer Support 100%	60 s	Alle	Ausgeloggt
3	Testlerin, Tanja	+49 3221 521339-3	Voice Support 100% Kaufmännischer Support 80% Englisch 100% Technischer Support 90%	30 s	Alle	Ausgeloggt

3 Einträge angezeigt.

Supervisoren

Name	Hauptnummer
Testlerin, Tanja	+49 3221 521339-3

1 Eintrag angezeigt.

