

Colt Contact Center als Service (CCaaS) Datenblatt

Bauen Sie sinnvolle Kundenbeziehungen auf und ermöglichen Sie Ihren Agenten, von überall aus zu arbeiten



Die Vorteile auf einen Blick:

- Bieten Sie ein überlegenes Kundenerlebnis:** Setzen Sie intelligente Contact Center-Funktionen ein, um die Qualität eingehender Anrufe zu verbessern und Wartezeiten zu verkürzen.
- Optimieren Sie Ihre Einstellungen:** Stellen Sie Anrufe im Netzwerk in die Warteschlange, um lokale Ressourcen freizugeben und Anrufe dynamisch verschiedenen Standorten oder Agenten zuzuweisen, basierend auf der besten Übereinstimmung mit Fähigkeiten und KI-gestützten Verhaltensprofilen.
- Erhöhen Sie Flexibilität und Einsparungen:** Wählen Sie eine Cloud-basierte Plattform, um die Kosten zu minimieren und die Leistung mit einer zukunftssicheren Lösung zu maximieren.
- Übernehmen Sie die vollständige Kontrolle mit benutzerfreundlichen Self-Service-Tools:** Greifen Sie auf Echtzeitstatistiken zu, überwachen Sie die Anrufqualität und nehmen Sie sofort Änderungen am Mehrkanal-Routing vor.
- Pan-European footprint:** Verfügbar in 13 Ländern in Europa, so dass Sie Ihre Contact Center-Anforderungen nur mit Colt zentralisieren können

Kunden erwarten eine persönliche Beziehung – zu ihren Bedingungen und über ihre Kanäle. Verfügen Sie über die Technologien, um dies anzubieten zu können?

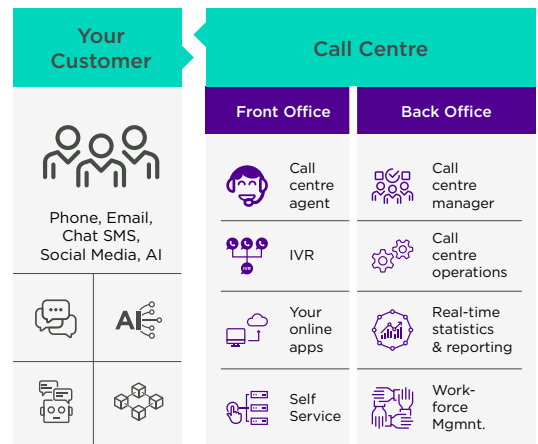
Mit Colt können Sie den Service, den Sie Ihren Kunden bieten, deutlich verbessern und gleichzeitig die Produktivität und Leistung Ihrer Agenten mit unserer vollständig aus der Cloud stammenden Contact Center-Lösung steigern, die ein komplettes Servicepaket aus Nummern, Konnektivität und Software bietet.

Eine zentrale Anlaufstelle mit 3 Marktführern

Durch die Kombination des Netzwerks von Colt mit Atos Professional Services bietet Colt eine einfach zu implementierende Mehrkanal-Lösung. Sie basiert auf Nice In-Contact und bietet Ihnen die Tools und datengesteuerten Erkenntnisse, mit denen Sie Ihre Kundenstrategie und organisatorischen Ergebnisse mit einer produktiven Belegschaft, die von überall aus arbeiten kann, unterstützen können.

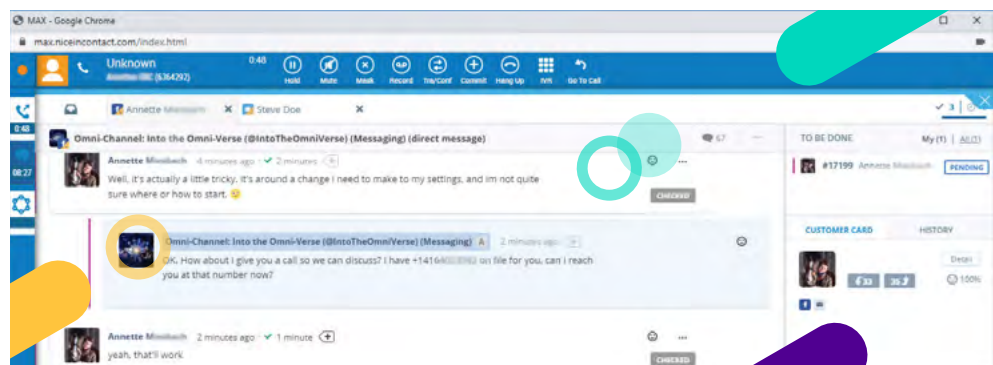
Bedienen Sie Ihre Kunden besser

Kundenbedürfnisse haben sich weiterentwickelt. Mit unserer Mehrkanal-Contact-Center-Lösung geben Sie Ihren Kunden die Kontrolle, Sie auf die von ihnen bevorzugte Weise zu kontaktieren (einschließlich Messaging, Social Media, Chat, normale Sprachanrufe und E-Mails). Neben der Bereitstellung der gewünschten persönlichen Erfahrung werden alle Ihre Systeme integriert, sodass alle von Ihren Kunden geteilten Informationen gespeichert werden und zur Optimierung der Interaktion mit Ihnen verwendet werden können.



Ermöglichen Sie Ihren Agenten das Arbeiten aus der Ferne:

Ihre Agenten erhalten alle Anwendungen, die sie benötigen, in einer Plattform, um Ihre Kunden von überall aus effektiv zu bedienen. Die Nice In-Contact Plattform bietet eine nahtlose Erfahrung für sie, indem sie ihre Arbeitsweise vereinfacht, so dass sie schnell und einfach auf die Anwendung zugreifen können, die sie benötigen, um Ihren Kunden das gewünschte Erlebnis in kürzerer Zeit zu bieten. Das Ergebnis sind kürzere Lösungszeiten, die die Produktivität erhöhen und eine bessere Arbeitserfahrung für Ihre Agenten ermöglichen.



- **Komplette Cloud-Lösung:** Ihre Agenten können von jedem Ort aus effektiv arbeiten, da lediglich eine Internetverbindung erforderlich ist
- **Omni-Channel-Lösung:** Ermöglichen Sie Ihren Kunden, ihre bevorzugten Kontaktkanäle wie E-Mail, Chat-Sitzungen, soziale Netzwerke oder neue Anrufoptionen zu verwenden.
- **Steigern Sie die Produktivität:** Automatisieren Sie Routing-Interaktionen mit Self-Service und integrieren Sie Ihre Unified Communications-Services, um die Zusammenarbeit zwischen Teams zu stärken.
- **Geschäftskontinuität:** Halten Sie Ihr Contact Center in Krisenzeiten am Laufen. Leiten Sie Anrufe sofort über eine benutzerfreundliche Drag-and-Drop-Oberfläche um.
- **All-in-One-Anwendung:** Geben Sie Ihren Agenten über die CXOne-Plattform alle Tools an die Hand, die sie benötigen (einschließlich Workforce- und Feedback-Management, Analysen, Bildschirmaufzeichnung und mehr)
- **Einhaltung gesetzlicher Vorschriften:** Wir bieten zusätzliche Sicherheitsstufen (z. B. PCI DSS), damit Sie Ihren Kunden Vertrauen geben können, wenn sie mit Ihnen in Kontakt treten
- **End-to-End-KI:** Wir bieten das komplette Contact Center-Ökosystem mit durchgängiger KI. Inklusive KI-gestützter Einblicke, um Kunden zu begeistern und Ihre Mitarbeiter mit relevantem Feedback einzubinden.

Einfache Migration

Der Wechsel zu Colt CCaaS ist ein sehr einfacher Vorgang. In der Vergangenheit hat Colt viele nahtlose Contact Center-Migrationen durchgeführt, unabhängig von Ihrer vorhandenen Lösung:

1. Qualifizieren: Konsultieren Sie Colt, damit wir Ihre Anforderungen verstehen und einen Mehrwert für Ihr Unternehmen schaffen können.
2. Lösungsdesign: Wir bieten Ihnen, entsprechend Ihrem bestehenden Dienst ein maßgeschneiderte Anweisungen an, damit Sie Ihre Migration beginnen können.
3. Übergabe: Mit den globalen Best Practices und Tools von Colt, einschließlich unseres Migrations-Playbooks und unserer Vorlagen, beginnt Colt Ihre Migration mit uns an Ihrer Seite.
4. Support: Sie können dann mit Zuversicht in Betrieb gehen, unterstützt von einem Expertenteam, um eine schnelle Inbetriebnahme mit Anpassungsunterstützung zu ermöglichen.

Danach sind Sie mit Colt CCaaS in der Lage, sinnvolle Beziehungen zu Ihren Kunden aufzubauen und Ihren Agenten die Tools an die Hand zu geben, mit denen sie von überall aus effektiv arbeiten können.

Skalierbare Lösung

Colt hat eine Reihe von Bundles erstellt, die für Ihr Unternehmen entwickelt wurden, um Ihnen die Funktionen zu bieten, die Sie benötigen, um erfolgreich zu sein. Ganz gleich, ob Sie nur ein paar Agenten mit grundlegenden Anforderungen haben oder Tausende von Agenten, die erweiterte Funktionen benötigen, wir haben ein Paket für Ihr Unternehmen. Darüber hinaus können diese Pakete individuell angepasst werden, um Funktionen hinzuzufügen oder zu entfernen, so dass der Wert Ihres Cloud Contact Centers maximiert wird.

Mit konfigurierten Lizenzen können bestimmte Vertreter und Vorgesetzte-Benutzerkonten auf der Plattform für Einzelpersonen eingerichtet werden.

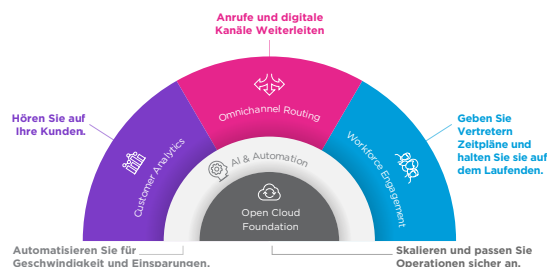
Configured License	CXone Call Center Global	CXone Omnichannel Call Center	CXone Contact Center Core Global	CXone Contact Center Advanced	CXone Contact Center Complete Classic
ACD/IVR	•	•	•	•	•
WebRTC softphone	•	•	•	•	•
Audio Recording Pro	•	•	•	•	•
Ports	1	1	3	3	3
1GB Active storage	•	•	•	•	•
Screen Recording Pro	•	•	•	•	•
Chat & Email (NICE inContact)	•	•	•	•	•
Personal Connection	•	•	•	•	•
WorkForce Management Pro	•	•	•	•	•
Quality Monitoring Pro	•	•	•	•	•
InView Performance Mgt	•	•	•	•	•
Feedback Management (Survey per Agent)	•	•	•	•	•
Analytics Pro	•	•	•	•	•

Gleichzeitiger Lizenzen definieren die maximale Anzahl von Agenten und Vorgesetzten, die gleichzeitig angemeldet sind.

Concurrent License	CXone Call Center Global Package Concurrent	CXone Call Center Global Package Concurrent
ACD/IVR	•	•
WebRTC softphone	•	•
Audio Recording Pro	•	•
Ports	1	1
1GB Active storage	•	•
Chat & Email (NICE inContact)	•	•
Personal Connection	•	•

Voll integriertes Cloud Contact Center

Colt bietet das vollständige Contact Center Öko-System mit End-to-End-KI. Dies ermöglicht es Ihrem Contact Center weiter zu gehen, mit intelligentem Routing (KI-Betriebsnatürliche Sprache und vorausschauendes Verhaltensrouting), Self-Service (KI-Chatbot), Blended Agents (KI-geführte Qualitäts-, Coaching-, Aufnahme- und Terminplanungstools) und KI-Fundierte Analytik.



Bestellen Sie mit Leichtigkeit

Über das Voice-on-Demand-Portal von Colt können Administratoren und Contact Center-Manager die Anzahl der Benutzerlizenzen in ihrer Lösung schnell und einfach erhöhen oder verringern, sodass Sie nur für den Service bezahlen, den Sie benötigen. Darüber hinaus können Sie jederzeit mehr professionelle Dienstleistungen hinzufügen und Hilfe in Ihrer Sprache erhalten.

Für mehr Informationen

0800 26584 636
sales@colt.net
www.colt.net