

Inbound Callcenter

Add-on zur Cloud-Telefonanlage



Clever ergänzt.

Einfach. Flexibel. Sofort.

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 Einstellungen jederzeit (24/7) selbstständig konfigurierbar.

Flexibel für Ihren Bedarf.

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

Alles im Blick.

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

Perfekt erreichbar.

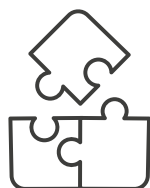
Mit der Inbound Callcenter-Lösung

EINFACH.



- ✓ Cloud-Telefonanlage und Callcenter aus einer Hand
- ✓ Jederzeit zur Cloud-Telefonanlage hinzubuchbar
- ✓ Einrichtung & Verwaltung durch intuitive Assistenten vereinfacht

FLEXIBEL.



- ✓ Beliebig viele Warteschlangen einrichten
- ✓ Anzahl der Agenten und Supervisors jederzeit selbst bestimmen
- ✓ Anpassungen & Nachbuchungen jederzeit über das Kundenportal möglich

SOFORT.



- ✓ 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 ecotel cloud.phone & IT-Infrastruktur

1,00
EUR/Monat



Seats

Teilnehmer der Cloud-Telefonanlage

Voraussetzung: mind. 3 Seats



»smart«

2,90
EUR/Monat



»best«

Inkl. Client Complete-Lizenz

8,70
EUR/Monat

»Teams only«

Inkl. Direct Routing & Presence Sync

3,90
EUR/Monat

+

Direct Routing

MS Teams Telefonie inkl. Presence Sync

Lizenz **3,90**
EUR/Monat

+

Direct Routing

MS Teams Telefonie inkl. Presence Sync

Lizenz **3,90**
EUR/Monat

+

Presence Sync

Synchronisierung von Präsenzstatus
Cloud-Telefonanlage und MS Teams

Lizenz **1,00**
EUR/Monat

+

Presence Sync

Synchronisierung von Präsenzstatus
Cloud-Telefonanlage und MS Teams

Lizenz **1,00**
EUR/Monat

+

Client Complete

Desktop Control* & Mobile Control

Lizenz **3,00**
EUR/Monat

+

Desktop Operator*

Vermittlungsarbeitsplatz

Lizenz **15,00**
EUR/Monat

+

Client Complete+

Desktop Control* & Mobile Control

Lizenz **20,00**
EUR/Monat



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 integrieren.

Callcenter-Features & Monitoring

Callcenter-Features

-  Unbegrenzte Anzahl an Warteschlangen
-  VIP-Kundenpriorisierung
-  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 in Verbindung mit dem Callcenter viele weitere Vorteile wie bspw.:



Status einsehen.

Verwalten des Agentenstatus



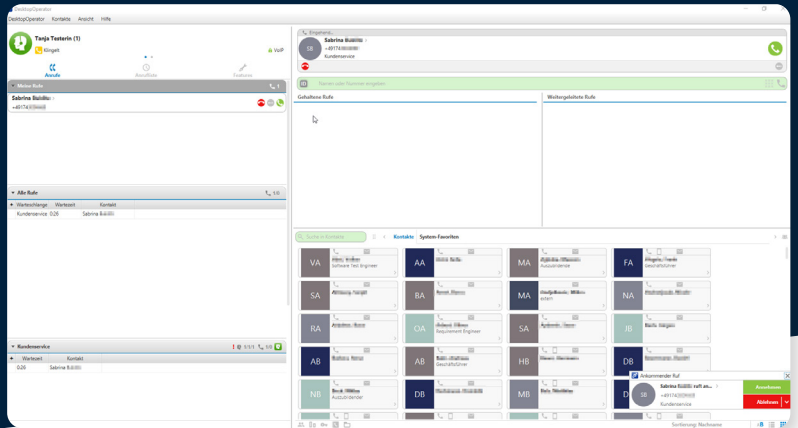
Live View.

Auslastung & Details von Warteschlangen



Anrufe weiter- & umleiten.

Weitergeleitete Anrufe verfolgen & zurückholen



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 über das Portal.



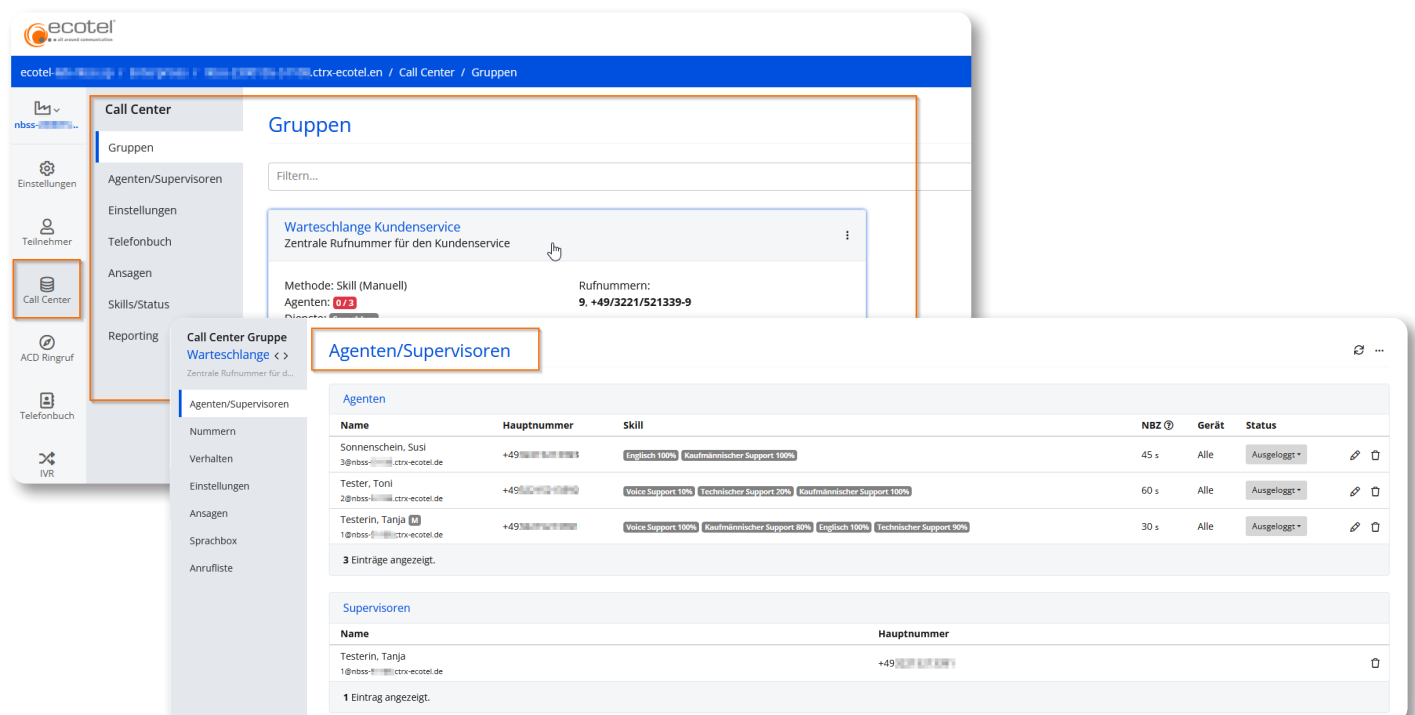
»Agent«

20,00
EUR/Monat



»Supervisor«

40,00
EUR/Monat





GEMEINSAM NACHHALTIG

Weil unsere Zukunft kein Backup hat.



Ressourcen sparen: Durch die virtuelle Telefonanlage aus der Cloud wird die Umweltbelastung reduziert, da sie keine fest installierten Endgeräte erfordert.

Energieeffizienz steigern: Unsere Rechenzentren werden mit Ökostrom betrieben und decken somit auf nachhaltige Weise die IT-Infrastruktur ab.

Nachhaltig arbeiten: Mobiles Arbeiten wird ermöglicht, wodurch die Co2-Emissionen dank weniger Fahrten ins Büro und geringerer Hardware-Anschaffungen gesenkt werden.

