

# 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.

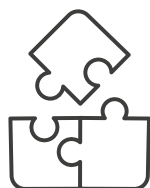
*Mit der Inbound Callcenter-Lösung*

### 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

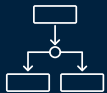


### Cloud-Telefonanlage

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

+



#### CSTA-Lizenz

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«

**8,70**

Inkl. Client Complete-Lizenz EUR/Monat

»Teams only«<sup>1</sup> **3,90**

Inkl. Direct Routing & Presence Sync EUR/Monat

+

#### Direct Routing

Lizenz

**3,90**

MS Teams Telefonie inkl. Presence Sync EUR/Monat

+

#### Direct Routing

Lizenz

**3,90**

MS Teams Telefonie inkl. Presence Sync EUR/Monat

+

#### Presence Sync

Lizenz

**1,00**

Synchronisierung von Präsenzstatus Cloud-Telefonanlage und MS Teams EUR/Monat

+

#### Presence Sync

Lizenz

**1,00**

Synchronisierung von Präsenzstatus Cloud-Telefonanlage und MS Teams EUR/Monat

+

#### Client Complete

Lizenz

**3,00**

Desktop Control\* & Mobile Control EUR/Monat

+

#### Desktop Operator\*

Lizenz

**15,00**

Vermittlungsarbeitsplatz EUR/Monat

+

#### Client Complete\*

Lizenz

**20,00**

Desktop Operator\* & Mobile Control 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

-  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



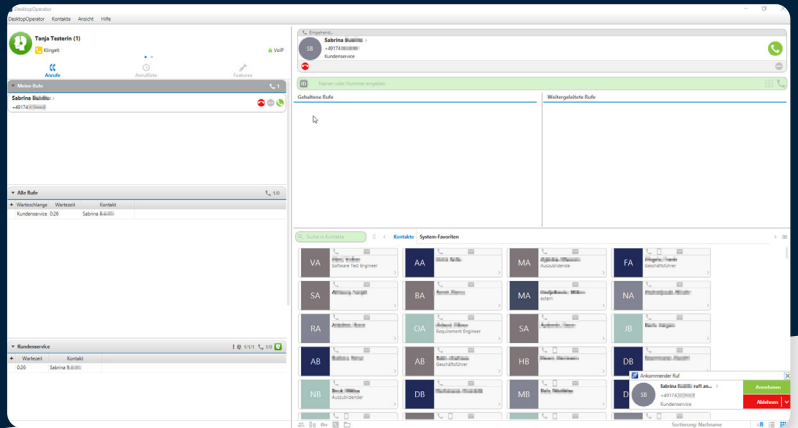
### Live View.

Auslastung & Details von Warteschlangen



### Anrufe weiter- & umleiten.

Weitergeleitete Anrufe verfolgen & zurückholen



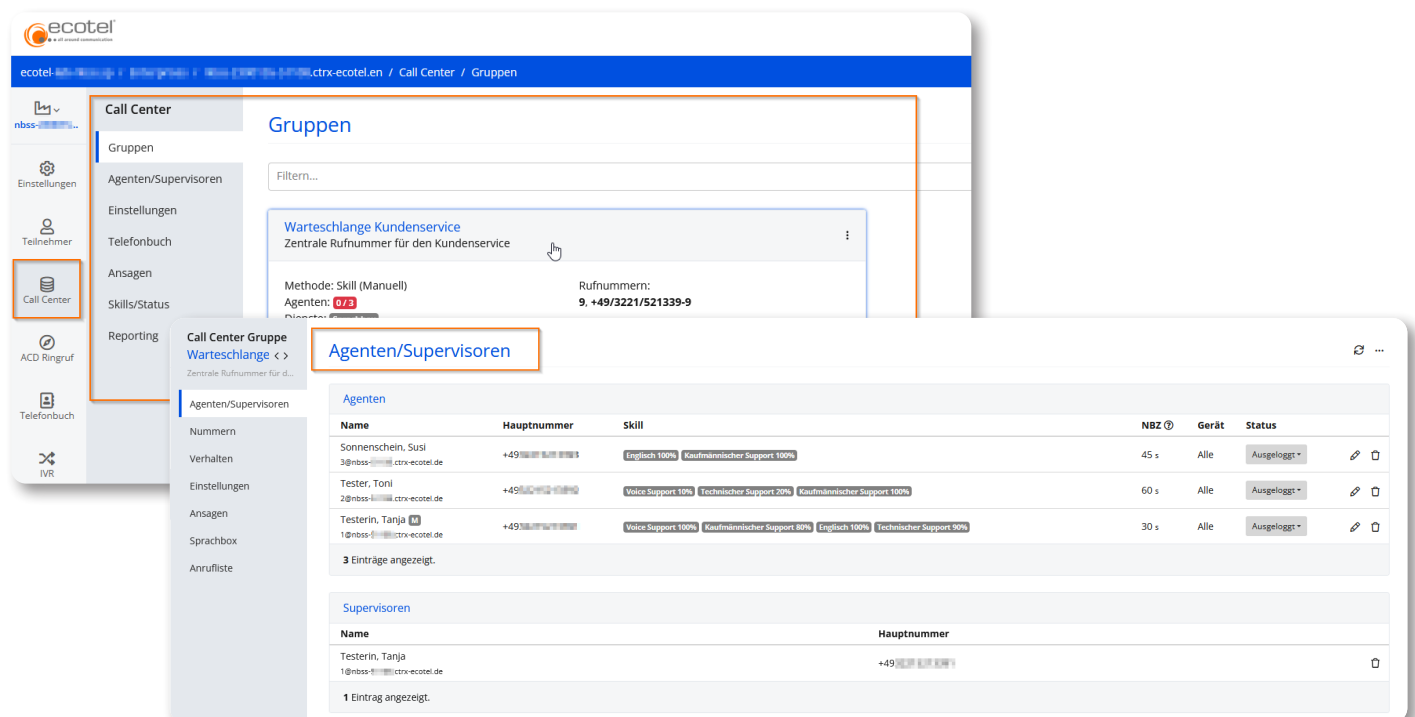
# Direkt einrichten.

## 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





## 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.

