

Einfach & *FLEX*ibel zusammen arbeiten.

Inbound Callcenter

Add-on zur Cloud-Telefonanlage



*FLEX*ibel
wie dein
Business!

Clever ergänzt.

Einfach. Flexibel. Sofort.

Mehr als nur ein Feature.

Mit dem Inbound Callcenter erweiterst du deine smarte Telefonanlage um eine vollwertige Callcenter-Lösung. Verbessere deinen Kundenservice durch diese flexible Lösung und ihre intelligenten Routing-Optionen. Mit den Callcenter-Features erreichst du zum Beispiel, dass Anrufe deiner Kunden jederzeit vom bestqualifiziertesten Mitarbeiter entgegengenommen und Wartezeiten so kurz wie möglich gehalten werden. Wie deine gesamte Telefonanlage sind alle Einstellungen jederzeit (24/7) selbstständig konfigurierbar.

Flexibel für deinen Bedarf.

Das einfache Lizenzmodell ermöglicht es dir, die Lösung jederzeit an deine aktuelle Auslastung anzupassen. Buche oder verändere die Anzahl deiner Callcenter-Lizenzen im Kundenportal e:service je nach Bedarf.

Alles im Blick.

Dank zahlreicher Statistiken und den Live View Möglichkeiten mit Warn- und Alarmmeldungen, behältst du deine Warteschlangen stets im Blick.

Perfekt erreichbar.

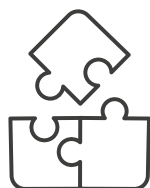
Mit der Inbound Callcenter-Lösung

EINFACH.



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

FLEXIBEL.



- ✓ Standorte, Sprachkanäle, Seats & Features frei bestimmen & jederzeit skalieren
- ✓ Collaboration & Telefonie clever kombiniert – in einem Tool
- ✓ Flexibles & modulares Tarifmodell – nur die Features, die du wirklich brauchst

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. Sprachkanäle & Rufnummern

(Rufnummernblöcke & Einzelrufnummern, neu bereitgestellt und / oder portiert)

0,00

EUR/Monat

+



IVR-Lizenz

Dialogsystem zur automatischen Anrufvermittlung

Optionales Feature

4,80

EUR/Monat

+



Konferenz-Lizenz

Konferenzeinwahlnummer mit PIN

Optionales Feature

4,80

EUR/Monat

+



CSTA-Lizenz

CTI-Kommunikation zwischen ecotel cloud.phone & IT-Infrastruktur

Optionales Feature

0,80

EUR/Monat



Seat FLEX

Teilnehmer der Cloud-Telefonanlage
inkl. Desktop- & Web Control

Voraussetzung:
mind. 3 Seats

5,50

EUR/Monat

+

Direct Routing

MS Teams Telefonie¹ inkl. Presence Sync.
Benötigt min. einen Teams Sprachkanal

MS Teams Feature

0,00

EUR/Monat

+

Teams Sprachkanal

In Verbindung mit Direct Routing

MS Teams Feature

1,80

EUR/Monat

+

Presence Sync

Synchronisierung Präsenzstatus Cloud-Telefonanlage

MS Teams Feature

0,80

EUR/Monat

+

Collaboration

Video-Meetings, Bildschirmfreigabe, File-Transfer
und Chatfunktionen

Optionales Feature

5,70

EUR/Monat

+

Mobile Control

Smartphone App (Android & iOS)

Optionales Feature

2,70

EUR/Monat

+

Desktop Operator*

Vermittlungsarbeitsplatz

Optionales Feature

14,80

EUR/Monat

+

Fax2Mail

Digitaler Dienst - Faxe per E-mail als PDF versenden und erhalten

Optionales Feature

2,70

EUR/Monat



Callcenter

Inbound Callcenter Funktionen



Agent Lizenz

19,80

EUR/Monat

19,00

EUR/einmalig



Supervisor Lizenz

39,80

EUR/Monat

99,00

EUR/einmalig

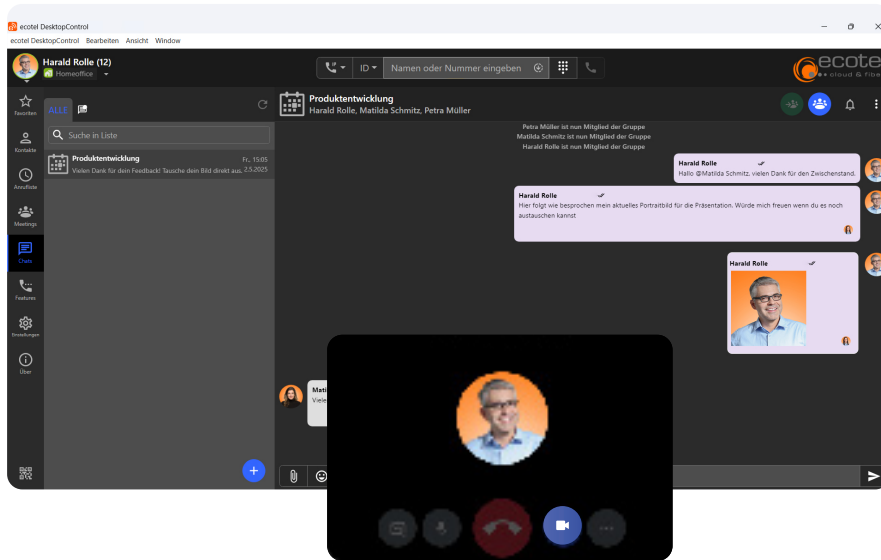
UNSER TIPP:

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

Alle o.g. Preise in Euro zzgl. der gesetzlichen MwSt. Es gelten die Preisliste und die Leistungsbeschreibung Cloud-Telefonanlage sowie die AGB der ecotel communication ag. Die genannten Preise beziehen sich auf eine Mindestvertragslaufzeit von 60 Monaten.*Inklusive TAPI für CTI-Integration in CRM-Systeme 1) Die Einrichtung, Administration und der Benutzersupport von Microsoft Teams sowie die zur Nutzung erforderlichen Microsoft-365-Benutzerlizenzen sind nicht in der Leistungsumfang enthalten.

Echte Zusammenarbeit.

Collaboration-Features



Die Funktionen:

- ✓ Bildschirmfreigabe
- ✓ Video-Meetings
- ✓ Chatfunktionen
- ✓ File-Transfer

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

Direkt einrichten.

Im intuitiven ecotel SelfCare-Portal

Konfiguriere jederzeit eigenständig und blitzschnell umfangreiche Funktionen – ob das Einrichten eines Sprachdialogsystems (IVR) für Kundenanrufe oder mehr! Lege die gesamte Verwaltung deiner Cloud-Telefonanlage und der Teilnehmer-Features in die Hände deiner IT-Admins oder ermögliche deinen Mitarbeitenden, ihre Features selbst zu verwalten.

Definieren mit spezifischen Zugriffsrechten (Admin oder Nutzer), wer welche Einstellungen vornehmen darf.

Deine Vorteile:

- ✓ Direkter Zugriff über das ecotel Kundenportal
- ✓ Selbst-Administration rund um die Uhr
- ✓ Optionen in Echtzeit anpassen und erweitern



Optimal erweitert.

Mit Desktop Operator

Wechsel zum »Desktop Operator« und genieße zusätzliche Features, wie bspw. die Anruf-Rückholung, das Status-Tracking weitergeleiteter Calls und eine verbesserte Kontaktansicht.

Vermittlungsarbeitsplatz

- ✓ Einfaches Weiterleiten per Drag & Drop
- ✓ Nachtmodussteuerung
- ✓ Präsenzstatus mit persönlichem Text und Erreichbarkeitssteuerung

Callcenter-Funktionen (sofern beauftragt)

- ✓ Verwalten des Agentenstatus
- ✓ Anzeige der Warteschlange
- ✓ Anrufe und Status der Agenten
- ✓ Warnungen und Alarmmeldungen



»Agent«

19,80
EUR/Monat



»Supervisor«

39,80
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.



Alles rund um's
Thema Nachhaltigkeit
bei ecotel