



# CC-ONE OMNI-CHANNEL- LÖSUNGEN FÜR CONTACT CENTER

→ Optimieren Sie die Leistung Ihres Contact Centers mit einer Cloud-Lösung

# **DIE PERFORMANCE EINES CONTACT CENTERS ZU MESSEN UND ZU VERBESSERN, IST NICHT EINFACH**

## **KOSTEN- REDUZIERUNG UND EFFIZIENZ-MASSNAHMEN**

verringern den Beitrag zum Unternehmenserfolg und die Kundentreue

## **VERTEILTE ARBEITSPLÄTZE**

beschränken die Handlungsfähigkeit, die Kommunikation und Collaboration

## **PUNKTESYSTEM FÜR OMNI-CHANNEL- KOMMUNIKATION**

reduziert Produktivität, Transparenz und Kontrolle

## **VERALTETE LOKALE SYSTEME**

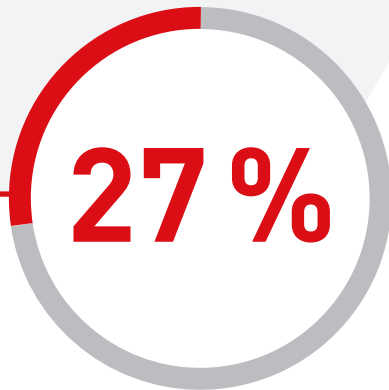
zu ersetzen oder in die Cloud zu verlagern ist komplex, kostenintensiv und riskant

## **LEISTUNGSDATEN AN VERSCHIEDENEN ORTEN**

schwer zu integrieren und in Gesamtansicht darzustellen

# HÄUFIG FEHLEN WERKZEUGE ZUR OPTIMIERUNG

WENIGER ALS



der Contact Center bezeichnen ihren Prozess zum Messen der Agent-Leistung als effektiv

WENIGER ALS



der Contact Center messen die Agent-Leistung in Echtzeit

NUR

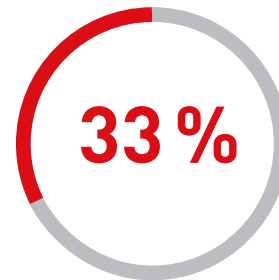


der Contact Center weisen den Kunden Agents basierend auf deren Performance zu

# CONTACT CENTER LEISTEN IHREN BEITRAG ZUM UNTERNEHMENSERFOLG

## DER ERSTE EINDRUCK ENTSCHEIDET

Quelle: ICMI, 451 Research



der Kundenanfragen  
schließen Contact Center  
nicht während des  
ersten Kontakts ab



der Kunden mit  
ungelösten  
Erstanfragen  
beschweren sich



der Kunden-Support-  
Anfragen erfordern  
Hilfe von einem  
Experten

4,5 %



Umsatz  
pro Anruf

5,3 %



Cross-Sell- und  
Upsell-Umsatz

14,3 %



Kunden-  
zufriedenheit

## DIE ANALYSE VERBESSERT DIE LEISTUNG DES CONTACT CENTERS

Contact Center stehen an der Schwelle zur Transformation in eine hochwertige, kundenorientierte Funktion mit dem Potential, die Kundenbindung zu erhöhen sowie die Innovation und das Unternehmenswachstum voranzutreiben.

Susan Hash, Editor CC-Pipeline

# WIR STELLEN VOR: CC-ONE



Outbound  
Campaigns



Expert  
Collaboration



Embedded  
Salesforce  
App



360°  
Customer  
Journey Analytics



Workforce  
Optimization



Native  
Cloud



Omni-  
Channel



Predictive  
Routing



## KUNDENBINDUNG

- ✓ Einheitliche Omni-Channel-Lösung erhöht die Effizienz und senkt die Verwaltungskosten.
- ✓ Vorausschauendes, analysebasiertes Routing verbessert das Geschäftsergebnis.
- ✓ Integrierte Collaboration steigert den Erfolg bei Erstanfragen und die Kundenzufriedenheit.
- ✓ Cloud Routing und Hybrid-Modell binden verteilte Arbeitsplätze optimal ein und ermöglichen sanfte Cloud-Migration.
- ✓ Bewährte Cloud-Implementierung mit ausgezeichneter Erfolgsbilanz und begeisterten Referenzkunden jeder Größe.

# OMNI-CHANNEL CLOUD CONTACT CENTER

## EIN OMNI-CHANNEL CONTACT CENTER AUS DER CLOUD VERBESSERT DIE EFFIZIENZ VON AGENTS, MANAGERN UND ADMINISTRATOREN

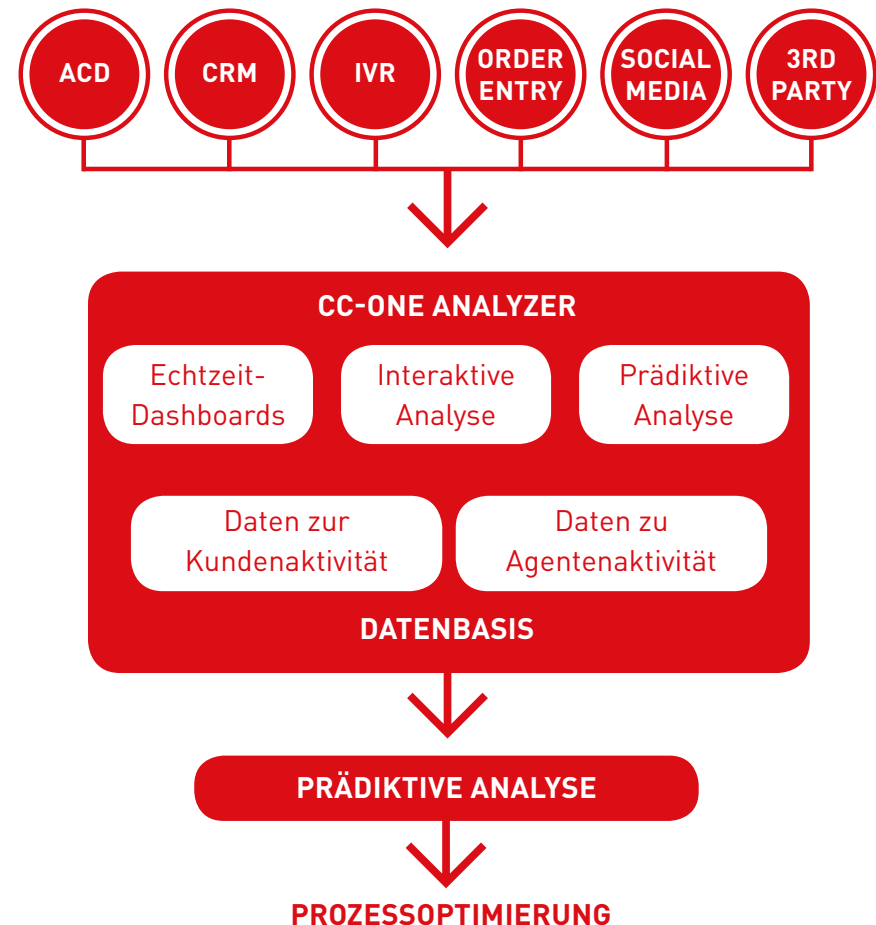
- **Unified Contact Center**  
Verwalten Sie zentral ACD, IVR, Anrufaufzeichnung, Interaktionsverlauf und CRM-Integration.
- **Unified Communications**  
Vereinfachen Sie die Kommunikation zwischen Agents, Managern und Inhouse-Experten
- **Vorausschauendes, analysebasiertes Routing**  
Weisen Sie vorausschauend den am besten geeigneten Agent zu – für ein bestes Endergebnis.
- **Omni-Channel-Ansicht der Kundenkontakte**  
Analysieren Sie in Echtzeit Kundeninteraktionen auf verschiedenen Wegen.
- **Leistungsanalyse**  
Untersuchen Sie das Verhalten von Agents und Kunden sowie die sonstigen Bedingungen, die den Geschäftsverlauf beeinflussen.
- **Omni-Channel-Kundeninteraktionen**  
Kommunizieren Sie mittels Voice, Web, E-Mail, Chat und sozialen Netzwerken in einer einheitlichen Umgebung.



# ANALYSEBASIERTES CONTACT CENTER

## EIN DURCH ANALYSE GESTEUERTES CONTACT CENTER VERBESSERT STETIG DIE CONTACT-CENTER-UNTERNEHMENSLEISTUNG

- **Beschreibende Analyse**  
Bewertet Eigenschaften sowie Verhalten von Kunden und Agents unter Verwendung statistischer Methoden.
- **Prädiktive Analyse**  
Erstellt Was-wäre-wenn-Szenarien, um die Wirkungen vorherzusagen, wenn Priorisierungen, Routing, Skills der Agents, Scriptführung, Personal, Training usw. geändert werden.
- **Analysebasiertes Routing**  
Sagt dynamisch die Kundenbedürfnisse vorher und verbindet Kunden mit den Agents, die am besten geeignet sind.
- **Einblick dank Auswertungen**  
Business-relevante Daten können gefiltert, sortiert und in Beziehung gesetzt werden, damit Manager die richtigen Schlüsse ziehen.



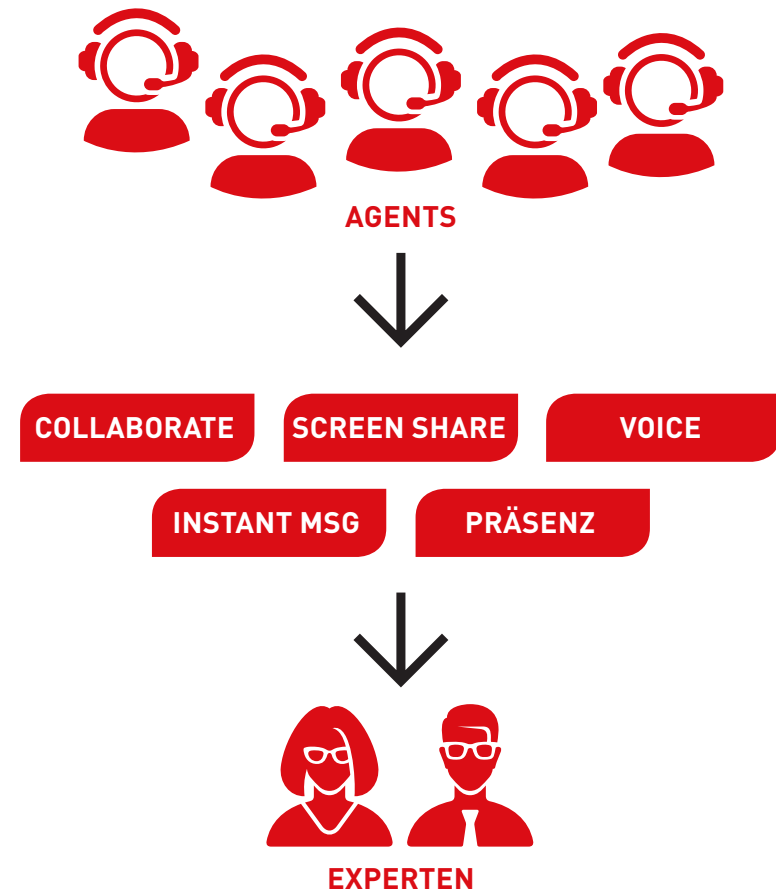
### Optimiertes Contact Center

Vereint Daten aus verschiedenen Systemen in einem zweckgerichteten Daten-Modell. Spart wertvolle Zeit.

# COLLABORATIVES CONTACT CENTER

**ERHÖHT DIE ANZAHL DER GELÖSTEN ERSTANFRAGEN,  
VERRINGERT KUNDENBESCHWERDEN UND VERBESSERT  
KUNDENZUFRIEDENHEIT**

- **Consult & Conference**  
Echtzeitzugang zu Inhouse-Experten
- **Team Collaboration**  
Zugang zu gebündeltem Expertenwissen und einer Wissensdatenbank
- **Kontextbezogene Intelligenz**  
Kontextabhängige Daten und Pop-Ups für Agents und Inhouse-Experten
- **Einheitliche Administration und Verwaltung**  
Für das Contact Center und Unified Communications



## Unified Communications

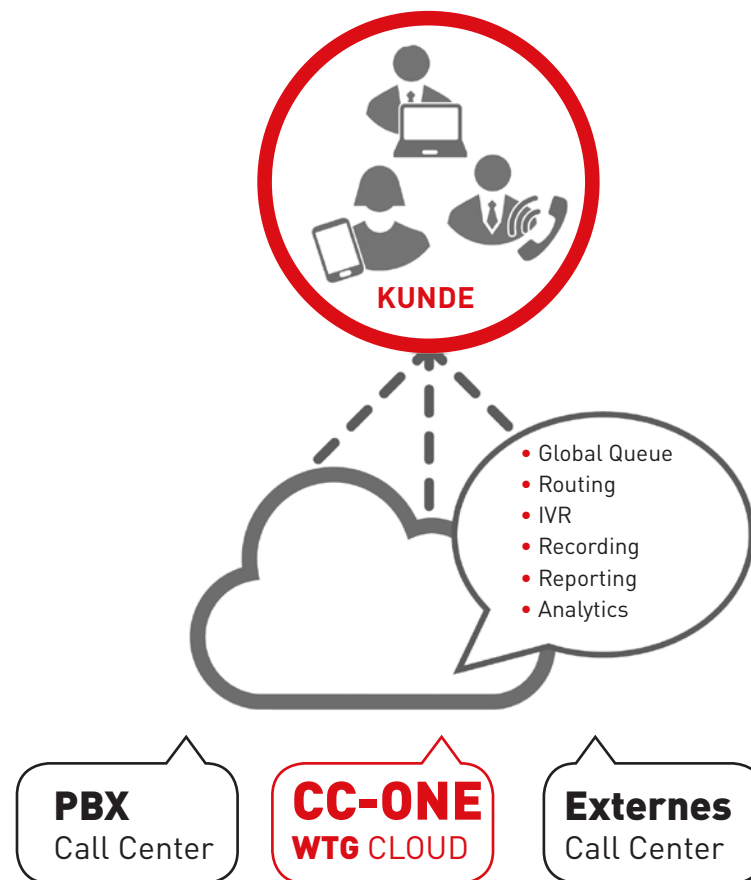
Geben Sie den Agents Echtzeitanzeige der Verfügbarkeit von Inhouse-Experten und sofortigen Zugang mittels Chat, Voice und Video.



# HYBRIDES CLOUD CONTACT CENTER

## EINHEITLICHES CLOUD ROUTING UND ANALYSE UNTERSTÜTZEN EINE ELEGANTE MIGRATION IN DIE CLOUD

- **Zentrale Steuerung**  
Zentrale Analyse und Regeln steuern die Verteilung gleichermaßen auf PBX-basierte wie auf Cloud-basierte Agents.
- **Optimierung der Ressourcen**  
Statuserfassung aus allen Systemen optimiert die Auslastung und das Routing zu Agents an allen Standorten.
- **Weltweite Transparenz**  
Weltweite Echtzeit-Dashboards geben Einblick in alle Systeme und Standorte.
- **Elegante Cloud-Migration**  
Die Verlagerung in die Cloud findet fließend statt – kein teurer und riskanter abrupter Übergang.



FÜR MULTI-SITE, MULTI-SYSTEM CONTACT CENTER

# DIE CC-ONE SALESFORCE EDITION

## NUTZEN SIE IHR GESAMTES CONTACT CENTER AUCH MIT SALESFORCE

- **Erhöhte Produktivität, weniger Komplexität**  
100% native Anwendungs-Integration für Manager, Administratoren und Agents – weit über CTI hinaus.
- **Einheitliche Benutzeroberfläche**  
Agent-Workflow, Anrufbehandlung, Anrufenster, Anrufsteuerung, Wählhilfe, automatische Anruf-Protokollierung wie gewohnt. Salesforce-Omni-Channel-Kommunikation.
- **Anzeige, Steuerung und Reporting integriert**  
Daten zu Kunde, Anruf und Agent sind in die Salesforce-Datenbank integriert. Sorgt für einen 360°-Blick auf Kundenbetreuung und Agent-Performance.



# CONTACT-CENTER-LÖSUNGEN FÜR JEDES UNTERNEHMEN



## Express Edition

Eine preiswerte Lösung mit Voice, IVR, Skills-based Routing, Anrufaufzeichnung, Echtzeit- und History-Reporting



## Business Edition

Starten Sie nur mit Voice oder einem Dutzend Omni-Channel-Agents. CC-ONE unterstützt Sie, wenn Ihr Contact Center wächst, auch bei Tausenden von Agents an verschiedenen Standorten weltweit.



## Salesforce Edition

Verbessert die Produktivität von Agents, Managern und Administratoren, indem alle Contact-Center-Vorgänge innerhalb der Salesforce Sales and Service Clouds laufen.



## Cloud Routing Edition

Behalten Sie das bestehende System und nutzen trotzdem alle Vorteile von CC-ONE und der Cloud.

Egal, ob Sie ganz neu ein **Contact Center einrichten**, den Betrieb des **vorhandenen Contact Centers verbessern** möchten oder als großes Unternehmen **Transparenz und Kontrolle über mehrere Contact-Center-Standorte und -Systeme** brauchen, unser Kraftpaket, die **WTG CLOUD**, hat **die Lösung für Sie!**

# ERLEBEN SIE DIE VORTEILE **VON CC-ONE**

- **Schnelle Beantwortung von Erstanfragen**  
Verschaffen Sie den Agents alle notwendigen Informationen und Ressourcen.
- **Anrufabbrüche reduzieren**  
Überwachen und verwalten Sie Service-Levels in Echtzeit mit Priorität auf vorherige Abbrüche.
- **Sales und Upsells**  
Leiten Sie Kunden zu den Agents mit den besten Verkaufszahlen für ähnliche Kunden oder Produkte.
- **Kundenzufriedenheit und -bindung**  
Bringen Sie Kunden mit den Agents zusammen, die am besten zum erwarteten Anliegen passen.
- **Ressourcen optimieren**  
Verteilen Sie Anfragen mittels Cloud über alle weltweiten Teams, Standorte und Systeme.
- **Collaboration Agent und Innendienst**  
Bieten Sie Voice, Chat, E-Mail, Video-Kommunikation jederzeit, überall.





WTG communication

### WTG communication

→ Ihr Partner in Sachen IT und Kommunikation

WTG steht für höchste Expertise im Bereich Consulting, Design, Implementierung und Service Management von bedarfsgerechten, zukunfts-kompatiblen IT- und Kommunikationslösungen.

Mittlere und große Unternehmen, Behörden und Organisationen vertrauen seit über 100 Jahren auf die Innovationskraft der WTG. Auch heute beim Schritt in die Cloud-Kommunikation.

### Das Cloud-Produkt der WTG

→ **WTG** CLOUD powered by BroadSoft

WTG setzt auf den Marktführer im Bereich UC Lösungen aus der Cloud: Mit der **WTG** CLOUD powered by BroadSoft als Technologiepartner liefern wir Ihnen das Kraftpaket für Ihre Cloud-basierte Unternehmenskommunikation.

Wir führen Ihre Telekommunikationslandschaft in die Cloud – und Ihr Unternehmen zu maximaler Effizienz und perfekter Kundenkommunikation.

Sie möchten mehr über **CC-ONE** und die **WTG** CLOUD erfahren?

✉ [cloud@wtg.com](mailto:cloud@wtg.com) 📞 +49 251 3993 0 ↗ [www.wtg.com/cloud](http://www.wtg.com/cloud)



**WTG**  
CLOUD

Powered by  
**BroadSoft**

→ Verwandeln Sie mit **CC-ONE** Ihr Contact Center  
in einen strategischen Bestandteil Ihres Unternehmens.