



CREALOG CONTACT CENTER

DAS NEXT GENERATION CONTACT CENTER ALLE KUNDENKONTAKTE IN EINER HAND

Das CreaLog Contact Center (CCC) ist eine integrierte Call Center Lösung, die alle Kommunikationskanäle Ihres multimedialen Contact Centers vereint. Sie können sie on-premise oder als Cloud Service nutzen.

Das CCC ist in hohem Maße skalierbar und verteilbar und lässt sich flexibel an vorhandene Unternehmensstrukturen und Kommunikationsumgebungen anpassen.

Ein universelles, intuitiv bedienbares Service Creation Environment (SCE) erlaubt es, die gewünschten Prozesse in unterschiedlichen Kommunikationskanälen integriert zu bearbeiten, zu steuern und bei Bedarf zu automatisieren.

Das CreaLog Contact Center integriert sich flexibel in die ITK-Infrastruktur des Unternehmens und bietet dadurch Investitionsschutz und Investitionssicherheit.

FUNKTIONEN

- Automatisierte Medien Distribution: medienübergreifendes, skill-based Routing der Kontakte
- Universelles, grafisches Service Creation Environment zur Prozess-Steuerung und -Automatisierung
- Einfache Backend-Integration über Standardschnittstellen wie XML und SQL
- Verteilte, virtuelle Contact Center Lösung zur Einbindung von Mobil- und Heimarbeitsplätzen
- Voll integriertes, leistungsfähiges Voice Portal (IVR) mit Spracherkennung und Sprachsynthese
- Integrierte Basisplattform mit spezialisierten Modulen für ACD, CTI, Unified Messaging, Sprachanalyse sowie Predictive-Outbound Kommunikation

LÖSUNG

- Das CreaLog Contact Center ist die umfassende Lösung für Ihr Multichannel Contact Center
- Als Basis dient die CreaLog Plattform 7 mit ihrem universellen Service Creation Environment zur Abbildung der Kommunikationsprozesse
- Lösung und Projektrealisierung erhalten Sie direkt vom Hersteller:
Made in Germany

EINSATZ

- Kommunikation mit Ihren Kunden über alle Kanäle
- Implementierung On-Premise oder aus der Cloud
- Medienübergreifend: Inbound/Outbound/ Predictive Outbound
- Hoch skalierbare und verteilbare Architektur
- Problemlose Einbindung von Heim-, Remote- und mobiler Arbeit

DIE ZENTRALE DREHSCHLEIBE FÜR IHRE KUNDENKOMMUNIKATION

Das CreaLog Contact Center ist eine integrierte, medienübergreifende Plattform für Contact Center der neuen Generation. Sie dient als zentrale Anlaufstelle Ihrer Organisation, in der alle Kundenkontakte bearbeitet werden. Die multifunktionale Kontakt-Drehscheibe beinhaltet nahtlos integrierte ACD, IVR, CTI und UM, sowie Desktop- und Browser-Applikationen für Mitarbeiter und Supervisoren.

Das CCC bietet zentrale Kontaktstatistiken und Berichte für Supervisoren (auch auf iOS, Android, HTML5) und erlaubt die flexible Einbindung ihres integrierten, natürlchsprachlichen VoiceBots (IVR) an jeder Stelle der Kommunikationsprozesse mit dem Kunden.

Die integrierte Plattform führt zu Einsparungen bei Integrations- und Betriebskosten und sorgt für hohe Realisierungs- und Betriebssicherheit.

NUTZEN

- Einheitliche, medienübergreifende Prozessautomatisierung und -steuerung
- Konsistentes, positives Kundenerlebnis über alle Kommunikationskanäle hinweg schafft zufriedene Kunden und Mitarbeiter
- Weitreichende Möglichkeiten der Integration und des Customizing
- Echtzeit-Statistiken und aussagekräftiges Reporting

IHRE KUNDEN WARTEN NICHT, IHNEN WIRD GEHOLFEN

Durch automatisierten Sprachdialog im intelligenten Wartefeld ersetzt das integrierte Voice Portal des Contact Centers eventuelle Warteschleifen mit Serviceleistungen. So vermeiden Sie unproduktive Wartezeiten, Sie steigern die Kapazität und Effizienz des Contact Centers und werden mit erhöhter Kundenzufriedenheit belohnt.

- Priorisierung von Kunden anhand ihrer Telefonnummer oder ihres Anliegens
- Vorqualifizieren von Kunden und Aufnahme von Rückrufwünschen einschließlich gewünschtem Zeitpunkt und Anliegen
- Übernahme einfacher Auskünfte (Adressen, Öffnungszeiten usw.), Ansage aktueller Informationen und Status-Auskünfte
- Fallabschließender Voice Self-Service auch für umfangreiche Prozesse: Sprachautomatisierung reduziert Anrufspitzen und Wartezeiten

ALLE MITARBEITER SORGEN FÜR OPTIMALEN KUNDENSERVICE

Mit dem CCC erfüllt sich die Vision des kundenorientierten Unternehmens, bei dem alle Mitarbeiter für den Kundenservice verantwortlich sind. Dazu verfügt die modulare Systemarchitektur des Contact Center über folgende Eigenschaften:

- Hoch skalierbar: Lösungen für Zehntausende Mitarbeiter sind bereits realisiert
- Praktisch unbeschränkt verteilbar: An jedem Ort lassen sich Mitarbeiter einbinden – im Call Center, am Büroarbeitsplatz, im Home-Office oder mobil. Damit werden auch Lösungen mit mehreren Hundert Standorten Realität.



IHRE KUNDEN KOMMUNIZIEREN AUF ALLEN WEGEN – SIE KÖNNEN ES AUCH!

Das CreaLog Contact Center ermöglicht den Agenten grundsätzlich kanalübergreifendes Arbeiten. Das Routing und die Bearbeitung von Kontakten erfolgen medienübergreifend auf Skill-Basis. Folgende Kommunikationskanäle werden unterstützt:

- Session-Kontakte: Telefon, Video, Web-Session, Chat, Social Media
- Incident-Kontakte: E-Mail, Fax, Brief, SMS

Session-Kontakte erfordern eine sofortige Reaktion, die Reaktion auf Incident-Kontakte lässt sich hingegen in Zeiten mit weniger Kontaktanfragen verschieben. So lässt sich die Arbeitslast effektiv über den Tag verteilen.

Möglich wird das kanalübergreifende Arbeiten der Lösung durch die einheitliche Entwicklungsumgebung (Service Creation Environment CDG), die für ein abgestimmtes Workflow-Design hinweg über alle Kommunikationskanäle sorgt.

NEUE WEGE: AUS DEM BROWSER DIREKT IM CONTACT CENTER ANRUFEN

Ihre Kunden, die per PC oder Tablet auf Ihrer Website surfen, können jetzt direkt aus dem Browser telefonischen Kontakt zu Ihnen aufnehmen. Mit einem einfachen Klick. Moderne Browser haben alles dazu Erforderliche bereits an Bord und Sie im Contact Center bieten Kunden einen spannenden, neuen und einfachen Weg zur Kontaktaufnahme.

Für den Anrufer kostenfrei, ohne Medienbruch und ohne Austausch von ITK Infrastruktur.

Selbstverständlich kann die Kontaktaufnahme auch als Videotelefonat direkt ins Contact Center erfolgen!

INVESTITIONSSCHUTZ, INVESTITIONSSICHERHEIT, FLEXIBILITÄT

Das CreaLog Contact Center ist unabhängig von der ICT-Infrastruktur des Unternehmens. Bereits vorhandene Telefonanlagen können weiter genutzt werden. Die Vielzahl von ICT-Konnektoren sorgen dabei für weitreichende Flexibilität bei der Systemintegration. Das bringt Ihnen:

- Investitionsschutz bei bestehenden Telefonanlagen
- Investitionssicherheit: Schon jetzt sollten Sie in ein Contact Center der neuen Generation investieren. Wenn Sie Ihre Telefonanlage später austauschen, sind die erforderlichen Änderungen an der Contact Center Lösung leicht möglich

Das CreaLog Contact Center ist auch für inhomogene Umgebungen bestens geeignet.

- Es unterstützt alle Anschaltungen über ISDN, IP oder SS7,
- bietet offene Standardschnittstellen zu CRM-Systemen und der IT-Umgebung, etwa für Auswertungen zur Kontakthistorie und zur Personaleinsatzplanung der Call Center Agenten,
- enthält als integralen Bestandteil auch die benötigten CTI-Funktionalitäten

BEGEISTERN SIE KUNDEN DURCH VORAUSSCHAUENDE KOMMUNIKATION

Das CreaLog Contact Center erlaubt es, Kunden proaktiv zu kontaktieren, anstatt passiv auf ihre Anrufe und E-Mail zu warten. Durch diese Predictive-Outbound Kommunikation bestimmen Sie den Zeitpunkt der Kommunikation und sorgen für ein positives Serviceerlebnis bei Ihren Kunden.

Auch im Inbound nimmt die Kundenhistorie Einfluss auf den Workflow und die Kommunikation. So begrüßt zum Beispiel das Sprachportal den Anrufer mit: „Haben Sie eine Frage zu ihrer Bestellung von letzter Woche?“

Das glättet Lastspitzen im Contact Center, steigert dessen Effizienz und vermeidet Warteschleifen.

VORTEILE

- Eine integrierte Plattform
- Universelle, medienübergreifende Workflow-Engine
- Multikanalfähig
- Zahlreiche bewährte ICT-Konnektoren

MODULARE SYSTEMARCHITEKTUR

- Das CCC bietet eine modulare Systemarchitektur und ist eng mit der CreaLog Plattform 7 verzahnt.

OPTIONEN FÜR DAS CREALOG CONTACT CENTER

- **Call Back Management**
Bei Anrufspitzen werden durch das Rückrufmanagement die Rückrufwünsche der Kunden intelligenter entgegengenommen und gesteuert. Über die Segmentierung von Kunden ist eine Priorisierung der Rückrufe möglich.
- **Announcement**
Flexibel konfigurierbare Ansagen mit Begrüßungen, Öffnungszeiten, Dienstleistungen und Produktinformationen.
- **Kundenbefragungen (Survey)**
Kunden werden nach dem Telefonat mit dem Agenten des Contact Centers gebeten, das Gespräch und die Leistung des Mitarbeiters nach Schulnoten zu bewerten. Die Fragen und Antworten lassen sich im CCC web-basiert administrieren und auswerten.
- **Sprachanalyse**
Speech Analytics geht über herkömmliches Mitschneiden von Gesprächen weit hinaus und erlaubt durch Spracherkennung, Informationen über Struktur, Inhalt und Charakteristika von Telefonaten zu gewinnen. Diese Informationen können für Qualitätssicherung, Prozessoptimierung und den Bereich Business Intelligence genutzt werden.

- **Unfied Messaging und Voice Mail**
Ermöglicht die Integration von Sprachnachrichten und Fax in das Routing des gesamten Unternehmens.
- **Konferenzen**
Die benutzerfreundliche Weboberfläche des CCC ermöglicht die einfache und schnelle Buchung von Telefonkonferenzen. Alle eingeladenen Teilnehmer erhalten automatisiert per E-Mail oder SMS eine Besprechungseinladung.
- **Auto-Attendant**
Der Auto-Attendant ermöglicht dem Anrufer, sich per Spracheingabe mit einzelnen Mitarbeitern, Dienststellen oder Abteilungen verbinden zu lassen. Dies entlastet das Personal der unternehmensweiten Telefonzentrale.

FLEXIBEL ANPASSBARE PLATTFORM – CUSTOMIZING VOM HERSTELLER

CreaLog Contact Center ist eine bewährte Contact Center Lösung, mit weitgehenden Anpassungsmöglichkeiten. Als Kunde profitieren Sie bei der Systemintegration von der umfangreichen Projekterfahrung und Kompetenz des Herstellers.

Sowohl Entwicklung als auch Projektmanagement und Professional Services werden direkt vom Hersteller CreaLog erbracht. Design und Entwicklung der Lösungen erfolgen komplett in Deutschland:
Made in Germany.

DEUTSCHLAND

MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211
80807 München

FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

ÖSTERREICH

WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien
Tel.: +43 1 74040-640

info@crealog.com
www.crealog.com

