

Colt Lösungen für Kundenkontakt

colt

Bieten Sie Ihren Kunden einen besseren Service, und steigern Sie die Kosteneffizienz

Vorteile auf einen Blick

- **Hochwertiger Kunden-Service.** Stellen Sie intelligente Call Center-Funktionen bereit, um die Qualifizierung von eingehenden Anrufen zu optimieren und Wartezeiten zu verringern.
- **Ressourcenoptimierung.** Setzen Sie Anrufe im Netzwerk in die Warteschlange, um Ressourcen vor Ort zu aktivieren und Anrufe dynamisch an verschiedene Standorte oder Mitarbeiter weiterzuleiten, je nach Kapazitäten oder Know-how.
- **Mehr Flexibilität und Einsparungen.** Entscheiden Sie sich für eine Cloud-basierte Lösung, um die Kosten zu senken und die Performance zu erhöhen. Oder erweitern Sie alternativ die Funktionen Ihrer bestehenden Infrastruktur – ganz ohne Investitionen.
- **Behalten Sie die volle Kontrolle mit benutzerfreundlichen Self Service Tools.** Greifen Sie auf Echtzeitstatistiken zu, überwachen Sie die Anrufqualität und aktivieren Sie umgehend neue Routing-Pläne.
- **Anpassung an neue Situationen in Echtzeit.** Bieten Sie Kunden alternative Kontaktkanäle wie E-Mail, Chat-Sitzungen, soziale Netzwerke oder neue Anrufoptionen.
- **Mehr Zuverlässigkeit.** Vertrauen Sie auf den herausragenden Support und die klar definierten Service Level Agreements (SLA) von Colt.
- **Business Continuity.** Halten Sie Ihr Contact Center auch in Krisenzeiten am Laufen. Leiten Sie Anrufe umgehend über eine benutzerfreundliche Drag-and-Drop-Schnittstelle weiter.
- **Nutzungsabhängige Abrechnung.** Die Abrechnung erfolgt nutzungsabhängig, d. h. Sie bezahlen nur für das, was Sie auch tatsächlich nutzen.

Die Hälfte aller Kundeninteraktionen findet über das Telefon statt. Aber erhalten die Kunden wirklich den gewünschten Service, wenn sie Ihr Unternehmen anrufen?

Mit Colt können Sie den Service, den Sie über Ihr Customer Contact Center anbieten, erheblich optimieren und gleichzeitig die Produktivität steigern sowie die Gesamtbetriebskosten (TOC) um bis zu 58 % reduzieren*.

Die Colt Lösungen für Kundenkontakt ermöglichen es Ihnen, Ihr bestehendes PBX-basiertes Contact Center zu optimieren oder das Potenzial einer Cloud-basierten Alternative voll auszuschöpfen.

Die großen Herausforderungen

Kunden-Service ist der Schlüssel zu verbesserter Kundentreue auf dem Markt. Aber Unternehmen mit Contact Centers sehen sich mit einer großen Anzahl an Herausforderungen konfrontiert.

- Die Kundenzufriedenheit sinkt drastisch, wenn Kunden erst lange Wartezeiten überdauern müssen, bevor sie mit dem richtigen Mitarbeiter verbunden werden, der die passenden Informationen bietet.
- Die Ressourcen von Contact Centers werden auf immer mehr Standorte verteilt. Bis jetzt gab es noch keinen einfachen Weg, Arbeitskräfte und Geräte, die über verschiedene Filialen und entfernte Standorte, darunter auch Home Offices, verteilt sind, zu integrieren.
- Unternehmen mit PBX-Systemen geraten ins Hintertreffen. Einige Plattformen haben bereits ausgedient, die Instandhaltung ist kostspielig und durch Kapazitätsprobleme gehen Anrufe zu Spitzenzeiten verloren – Upgrades sind aber zu teuer.
- Unternehmen möchten ihren Kunden hochmoderne Contact Centers bieten,

doch sie verfügen nicht über das nötige Know-how, um Kosten und Risiken zu minimieren.

Optimierung der Performance

Die Colt Lösungen für Kundenkontakt gehen auf diese Probleme ein. Sie erkennen das gesamte Potenzial Ihrer Call Center-Ressourcen, um Ihren Kunden einen optimalen Telefon-Service zu bieten. Dafür sind keine Investitionen notwendig, und Sie können gleichzeitig sogar die Kosten senken.

Zu Spitzenzeiten, in denen es oft schwierig ist, eine gleichbleibende Performance zu halten, können Sie schnell und einfach Mitarbeiter von anderen Standorten einsetzen. Basierend auf Echtzeitstatistiken können Sie umgehend intelligente Routing-Pläne aktivieren, um auf den schwankenden Bedarf zu reagieren.

Optimierung des Kunden-Service

Der Unterschied ist für Ihre Kunden spürbar. Ein zentral gemanagter Kunden-Service bedeutet, dass Anrufe an jedem Standort stets an die richtige Person weitergeleitet werden, wodurch eine schnellere Problemlösung gewährleistet wird.

So beginnt jeder Anruf bereits erfolgreich. Calling Line Identification (CLI) und Interactive Voice Recognition (IVR) beschleunigen den Prozess und ermöglichen Ihnen, Anrufe je nach Kunde zu priorisieren. Die Kundendetails in der Datenbank erscheinen automatisch auf dem Bildschirm. Dadurch können Mitarbeiter umgehend einen verbesserten und noch persönlicheren Service bieten. Integrierte Kommunikations-Tools wie E-Mail, SMS, Chat und soziale Netzwerke sind ebenfalls verfügbar.

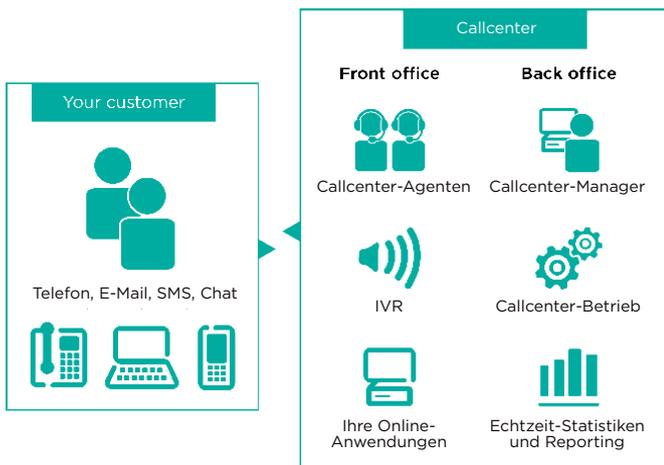
Alternativ können sich Kunden auch selbst informieren, indem Sie ihre eigenen Datenbankaufzeichnungen und Präferenzen überprüfen.

Reduzierung der Kosten, mehr Flexibilität

Mit Colt können Sie bares Geld sparen. Unsere Colt Lösungen für Kundenkontakt erhöhen die Funktionen Ihrer bestehenden Telefonie-Infrastruktur noch mehr. Es ist dabei aber nicht notwendig, weitere Geräte zu erwerben oder die bestehende Infrastruktur anzupassen. Alternativ können Sie auch unsere Cloud-basierte Lösung nutzen, um Kosten zu senken und gleichzeitig die Performance und die Flexibilität zu erhöhen. Bei Colt sind zusätzliche Kapazitäten problemlos verfügbar.

Optimierte Kundenerfahrung beim Anruf

Sie möchten Ihr bestehendes PBX-basiertes Call Center optimieren oder von dem gesamten Potenzial einer Cloud-basierten Alternative profitieren? Colt bietet Ihnen beide Optionen.



Wie kann mir Colt helfen, wenn ich mein PBX-basiertes Call Center behalten möchte?

Falls Sie ein eigenes PBX-System an Ihrem Standort managen, kann Colt Ihnen dabei helfen, Ihre Investitionen optimal auszuschöpfen und Ihre Call Center-Funktionen auszuweiten.

Sie können Ihre bestehende Lösung mit modernen Funktionen wie Spracherkennung, Datenbanksuche und Sprachaufzeichnung vervollständigen. Reagieren Sie auf Bedarfsspitzen – Wir bieten Telearbeitern und sonstigen Mitarbeitern außerhalb Ihres physischen Call Centers zusätzliche Kapazitäten und intelligentes Anruf-Routing. Folglich können Sie Ihre Kunden bei Anrufen am Telefon halten und ihre Zufriedenheit erhöhen. Außerdem stehen Ihnen E-Mail, SMS und weitere Medien zur Verfügung, um die Interaktion zu optimieren.

Zusätzlich profitieren Sie von erweiterten Statistiken, um die Kontrolle zu behalten. Colt kann Ihnen Business Continuity bieten, damit Ihr Unternehmen auch im Falle einer Umweltkatastrophe oder bei einem Problem mit Ihrem PBX-Gerät Anrufe empfangen kann.

Was sind die Vorteile eines Cloud-basierten Call Centers?

Immer mehr Unternehmen ersetzen traditionelle PBX-Systeme mit Cloud-basierten Alternativen, um die Performance zu maximieren und Kosten zu reduzieren.

Sie benötigen keine Geräte oder Gebäude mehr für Ihr Call Center. Es ist alles in der Cloud verfügbar. Das bedeutet: kein Investitionsaufwand, keine Wartung. Die gesamte Cloud wird von Colt gehostet, aber Sie behalten die Kontrolle darüber – dank eines leistungsstarken Web-Portals und sämtlichen Statistiken, die Sie benötigen.

Sie bezahlen nur für das, was Sie jeden Monat auch tatsächlich nutzen. Somit können Sie auf Bedarfsspitzen reagieren, ohne in ruhigeren Zeiten wertvolle Kapazitäten ungenutzt zu lassen. Neue Funktionen und Upgrades können je nach Bedarf bereitgestellt werden.

Unsere Cloud-basierten Lösungen können schnell bereitgestellt werden. Weder Hardware noch Software muss installiert werden. Alles ist unabhängig von Ihrer IT- und Telefon-Infrastruktur. Dadurch werden Ihre Business Continuity und Ihre Disaster Recovery-Pläne gestärkt.

Mit den Colt Lösungen profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

IN Services

- Rufnummernbereiche
- Management-Tools
- Erweiterte Routing-Funktionen
- Rufnummernmitnahme

IVR Solutions

- Individuelle, mehrsprachige Ansagen
- Intelligentes anruferbasiertes Routing/Recording capabilities und umgehende Änderungen des Routing-Plans
- Aufnahmefunktionen
- Datenerfassung
- Voicemail

Optimierte Kundeninteraktion

- Virtuelle Callcenter-Lösungen
- Echtzeit- und Verlaufsstatistiken und Anruf-Monitoring
- Bereitstellung zusätzlicher Kapazität sowie neuer Funktionen und Upgrades nach Bedarf

- Konvergenz zwischen mobilen und Web-Anwendungen und Datenbanken
- Kundenbeziehungs-Management über mehrere Kanäle
- Sicherheit zum Schutz der Kundendaten

Fachkundiger Support

- Mit Niederlassungen in ganz Europa bietet Colt Ihnen eine optimale Nutzung Ihrer Lösung. Bereitgestellt von Colt:
- Konzeption und Einrichtung von IVR
 - Individuelle Ansagen und Anrufmenü-Aufforderungen
 - Rund um die Uhr verfügbarer Helpdesk mit dedizierter technischer Unterstützung
 - Beratungs-Service für Datenbank- und IT-Integration
 - Betriebsbezogene Schulung
 - Festgelegte Service Level Agreements (SLA)

* Voraussichtliche Ersparnis bei den Gesamtbetriebskosten (TOC) bei voller Auslastung, gehostete Contact Center Services mit 500 Plätzen im Vergleich zu standortbasierten Systemen. Quelle: Frost & Sullivan, „Premise vs. Hosted Contact Center: Total Cost of Ownership Analysis“

Mit weiteren Informationen stehen wir Ihnen zur Verfügung:

0800 26584 636
sales@colt.net
colt.net/de