

Wachsen ohne Schranken

Globalisierung und neue Wege im automatisierten Kunden-dialog haben die Anforderungen an den Agenten und seinen Arbeitsplatz geändert.

Um die Erwartungen des Kunden zu erfüllen, brauchen Mitarbeiter heute mehr Kontext gesteuerte Informationen und die Möglichkeit zur Interaktion über mehrere Kanäle zur gleichen Zeit.

Eine modulare und individuell anpassbare Softwarelösung ist der Schlüssel um Kunden-erwartungen zu erfüllen, die Produktivität des Agenten zu steigern und die Automatisierungspotentiale umfänglich auszuschöpfen.

CCT ContactPro®

CCT ContactPro® (CP) ist die intelligente Schnittstelle zum Agenten. CP konsolidiert Informationen und führt den Mitarbeiter im Kundendienst durch alle Inbound- sowie Outbound-Interaktionen.



CCT ContactPro®

Intelligente Omni-Channel Automation

Der intelligente Omni-Channel Arbeitsplatz, verbindet Kunden, Automation und Agenten

CCT ContactPro® (CP) ist die perfekte Lösung für einen intelligenten Agentenarbeitsplatz kombiniert mit Automatisierung im Omni-Channel Contact Center. In einem immer anspruchsvoller werdenden Umfeld ermöglicht CCT ContactPro® es dem Agenten effizient mit dem Kunden zu kommunizieren. Mit der flexiblen Softwarelösung von CCT können vorhandene Systeme in neue Konzepte integrierte werden, um Betriebskosten zu optimieren und um die Kundenzufriedenheit mit optimalem Service zu erhöhen.

CCT ContactPro® (CP) ist eine leistungsfähige und skalierbare Omni-Channel Contact Center Lösung für Agenten, Supervisoren und Manager im Kundendienst. CP erweitert das Contact Center mit einem flexiblen und modularen Multimedia Interaction-Management. Die CCT Software bietet integrierte Inbound- und Outbound-Funktionalität mit innovativen Assistenzfunktionen für alle Kanäle.

“Der flexible und anpassbare Desktop im Zusammenspiel mit Automation und Integration ermöglicht effizienten Service mit optimierten Ressourcen für ein hervorragendes Kundenerlebnis (CX).”

Das CCT ContactPro® Automation System verfügt über Module für Universal Queuing, Aufgaben Zuordnung, und Mitarbeiter-Management. Dadurch lassen sich in einer Omni-Channel Umgebung Service-Level und Kundenzufriedenheit balanciert steuern.

CCT vereint diese Kernfunktionen mit einem offenen und anpassbaren Interface Konzept durch das weitere Informationsquellen und Anwendungen eingebunden werden, um Kundendienst in höchster Qualität und Effizienz zu gewährleisten.

Die Module CP Supervisor und CP Web Reporter bieten modernes, rechtebasiertes Kontakt- und Agenten-Management. Sie stellen alle relevanten Informationen zu Kontakten und Ressourcen in Echtzeit und in historischer Darstellung zur Verfügung und können mit Enterprise Reporting- oder Planungssystemen zusammenarbeiten.

CCT ContactPro® kann als intelligenter Arbeitsplatz an einem Routing-System konfiguriert werden oder als Middleware mit Hybridfunktionen die zu den bestehenden Kommunikationskanälen, neue Dienste wie Chat-Bots, Voice-Bots oder Social-Media Kanäle wie WhatsApp hinzufügt.



Omni-Channel Agentenarbeitsplatz für ein hervorragendes Kundenerlebnis (CX)

Höhere Produktivität

Die richtigen Informationen, für einen erfolgreichen Dialog und mehr Effizienz durch Automatisierung, erhöhen die Produktivität des Agenten.

- Customer History
- CRM /ERP Support
- Reporting & Analytics

Kundenzufriedenheit / Kundenerfahrung (CX)

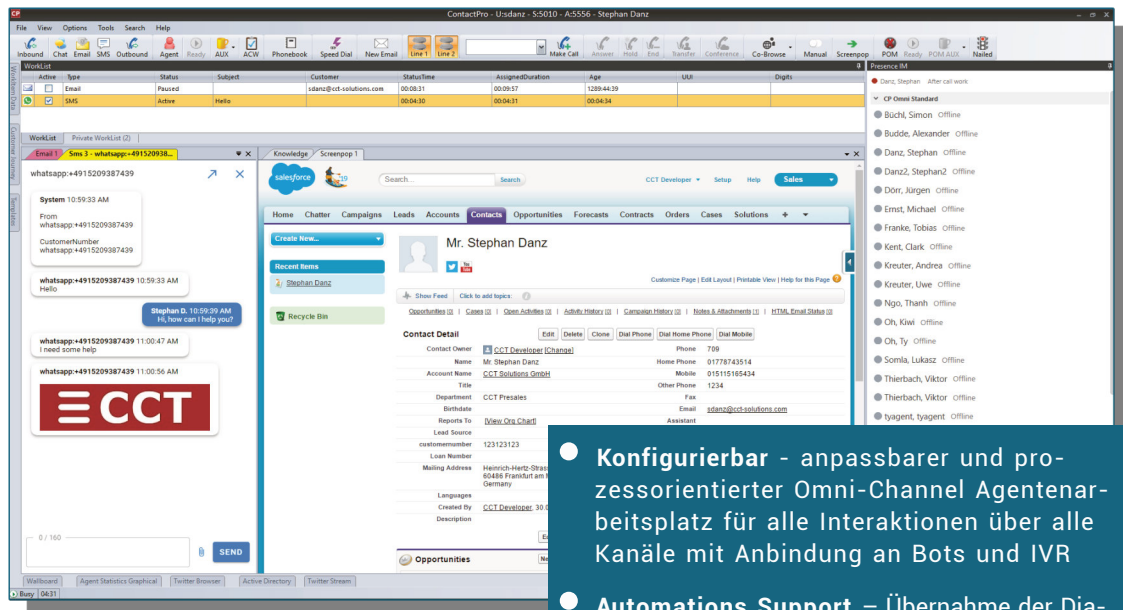
Durchgängige Informationen über alle Kanäle inklusive aller Selbstbedienungsportale und künstliche Intelligenz (KI) gestützter Automaten erhöhen die Zufriedenheit und sorgen für eine positive Erfahrung.

Optimierte Abläufe und neue Angebote

Aufgabenverwaltung und konfigurierbare Funktionen ermöglichen eine flexible Anpassung an Abläufe und Prozesse. Damit können neue Angebote und Verfahren einfach umgesetzt werden.

Inbound, Outbound, Call-Back und Multi-Media

CCT CP unterstützt gemischte Inbound und Outbound Interaktionen inklusive Rückruf (Call-Back). Um die Kundenerfahrung (CX) weiter zu verbessern, verfügt CP über alle Funktionen für die Omni-Channel Kommunikation.



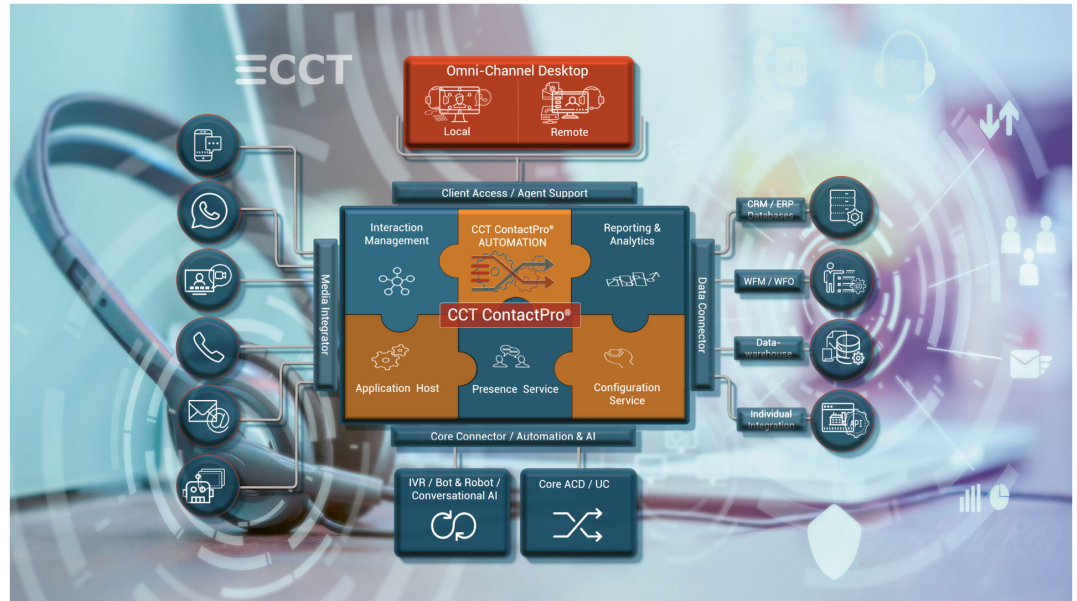
Heute bestimmt der Kunden welchen Kanal er für eine Interaktion benutzen möchte. Mal ist die schnelle Antwort in einem Bot-Dialog genau das Richtige, mal ist es der direkt Dialog mit dem Agenten inklusive Co-Browsing und Dokumentenaustausch. Für Unternehmen die eine herausragende Kundenerfahrung (CX) als Kern der Geschäftsstrategie sehen, bedeutet das, Mitarbeiter, Prozesse und Technologie so auszurichten, das Kundendienst zum klaren Mehrwert wird.

Für nachhaltige, positive Interaktionen mit dem Kunden braucht der Mitarbeiter synchronisierte Informationen über alle Aktivitäten aus allen Kanälen und Systemen, die ihm über eine intelligente Arbeitsplatzsoftware inhaltsbezogen zur Verfügung gestellt werden.

Der Omni-Channel Desktop mit seinen flexiblen Schnittstellen und Verbindungen unterstützt den Agenten dabei, dass Antworten schnell und präzise gegeben werden können. Mit CCT ContactPro® können Servicemitarbeiter jetzt einen entscheidenden Beitrag für exzellente Kundenerfahrung (CX) leisten, für jede Interaktion über alle Kanäle

- **Konfigurierbar** - anpassbarer und prozessorientierter Omni-Channel Agentenarbeitsplatz für alle Interaktionen über alle Kanäle mit Anbindung an Bots und IVR
- **Automations Support** – Übernahme der Dialoge von Automaten, Chat- und Sprach-Bots, konfigurierbare Outbound Nachrichten über SMS, Email oder per Social Media
- **Unterstützung für den Agenten**– Kontext gesteuerte Information aus Wissensdatenbanken oder Expertensystemen, Vorschläge aus AI Automaten und Bots, integrierte Presence-Funktion, um Experten oder Supervisoren zu kontaktieren
- **Optimale Auslastung** - Worklist Konzept für die gleichzeitige Bearbeitung von Dialogen wie Chat oder Social Media. Prioritäten gesteuertes Blending mit anderen Kanälen
- **Customer-One-Click** - Kompletter Blick und Zugriff auf alle Transaktionen eines Falls, Inbound und Outbound, historisch oder aktuell im Systemprozess, über alle Kanäle inklusive Automaten und Bots.
- **Transfer Option** - Regel basierter Transfer von Vorgängen an Kollegen, Experten oder Supervisoren
- **Höhere Produktivität** - Multi Language Support für Vorlagen und automatische Übersetzung von Chat Dialogen.
- **Perfekte Übersicht** - konfigurierbare Reports und Auswertungen. Einstellbares Dashboard mit aufgabenbezogener Darstellung

Offen, modular, konfigurierbar



Eine konfigurierbare und skalierbare Software ermöglicht den optimalen Einstieg in die Omni-Channel Kommunikation

Die modulare Architektur von CCT ContactPro® (CP) erlaubt eine tiefe Integration mit anderen Kommunikations- und Informations-Plattformen. Die fall- oder ressourcenbezogene Verteilung von Aufgaben kann innerhalb von CCT ContactPro® oder über angeschlossenen Systeme erfolgen. Für die interne Kommunikation mit Kollegen, Experten oder Supervisoren verfügt CP über eine integrierte Presence Funktion oder kann optional mit vorhandenen Kollaborationsplattformen verbunden werden, um unternehmensweite Interaktionen zu ermöglichen.

Konfigurierbare Schnittstellen (Connectoren) ermöglichen die Anpassung an Arbeitsabläufe und Prozesse und gewährleisten ein Höchstmaß an Agilität und Flexibilität in der Service Optimierung und der Gestaltung neuer Angebote. Sie verbinden den Arbeitsplatz mit Informationssystemen, IVR, Automaten und Bot-Anwendungen und anderen Ressourcen, die für den Kundendialog wichtig sind.

CCT ContactPro® ist als mandantenfähiges System ausgelegt und kann bei Dienstleistern oder überall dort, wo eine getrennte Bearbeitung von Kundengruppen wichtig ist einfach integriert werden. Die Desktop Software unterstützt Free-Seating Konzepte und kann in verschiedenen Remote-Worker Konfigurationen eingesetzt werden. Der Desktop und

relevante Funktionen wie Templates und Textkorrektur sind mehrsprachig ausgelegt. Für Chat Dialoge kann eine automatische Übersetzungsfunktion genutzt werden.

CCT ContactPro® ist nach strengen Sicherheitsrichtlinien entwickelt worden, PCI Compliance. Deshalb kann die Desktop Software auch für die Bearbeitung sensibler Vorgänge wie Transaktionen mit Kreditkartendaten eingesetzt werden.

Abhängig von den Berechtigungen kann die Oberfläche des Arbeitsplatzes angepasst werden. Design, Layout und die Position von Fenstern kann einfach angepasst werden um den optimalen Arbeitsablauf zu unterstützen.

CCT CP ist eng in die Avaya Aura Architektur integriert und öffnet eine schrittweise Erweiterung für Omni Channel Interaktionen. Das CP Datenbank-Modul ist eng mit Avaya verknüpft, öffnet aber gleichzeitig die Anbindung an andere Systeme. Auf diese Weise können Agent und Supervisor umfassend auf alle Historischen- und Echtzeit-Daten zugreifen.

AVAYA
DevConnect
Select Product - Tested

Hohe Verfügbarkeit

CCT ContactPro® kann als hochverfügbares System konfiguriert werden. Die Arbeitsplatzsoftware kann auf verschiedenen Anwendungsserver zugreifen und das gesamte Kernsystem mit seinen Datenbanken kann ebenfalls redundant ausgelegt werden.

Reporting und Analytics

CCT ContactPro® Analytics ist eine Webbasierte Anwendung die ein konfigurierbares Omni-Channel Aktivitäten Reporting auf Basis von Echtzeit- und nicht Echtzeit-Daten zur Verfügung stellt. Optional kann dem Agenten ein individuelles QM angezeigt werden.

Flexible Integration von CRM / ERP

Das offene Schnittstellenkonzept von CCT ContactPro® erlaubt eine schnelle und flexible Anbindung an verschiedenste Informationssysteme.

Plug-In Konzept für die Integration von Automaten

Plug-Ins verbinden CCT ContactPro® mit anderen Systemen wie Conversational Automation für Chat- und Sprach Bots oder Social Media Anwendungen wie WhatsApp.

CCT ContactPro® Omni-Channel Desktop

Produktive Agenten, besseres CX

Optimale, fallbezogene Unterstützung und flexible Optionen für die Interaktion mit dem Kunden erhöhen die Produktivität des Agenten und verbessern gleichzeitig die Kundenerfahrung (CX).

Kanalübergreifende Historie

Agent und Supervisor haben rechtegesteuerten Zugriff auf Kundenhistorie und alle offenen Vorgänge.

Effizient arbeiten mit Vorlagen

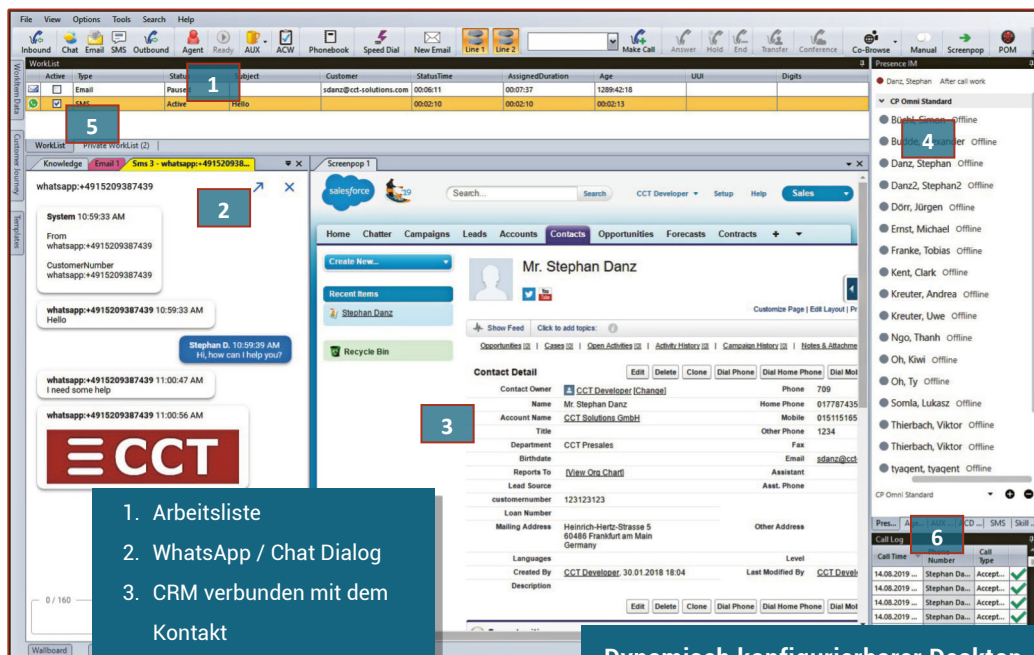
Mehrsprachige Vorlagen für alle Text orientierten Aufgaben.

Transfer zum Experten

Einfacher Transfer eines Dialogs an Kollegen, Experten oder Supervisoren. Transfers werden im Report erfasst und sind rechtegesteuert.

Anpassung durch Konfiguration

Kommunikationsgewohnheiten und Technologien ändern sich permanent. Mit den flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten und der modularen Architektur lässt sich CCT ContactPro® einfach erweitern und an neue Abläufe und Prozesse anpassen.



1. Arbeitsliste
2. WhatsApp / Chat Dialog
3. CRM verbunden mit dem Kontakt
4. Presence
5. Tabs für parallele oder aufgeschobenen Aufgaben
6. Kontakthistorie

Das Arbeitslisten Konzept ist optimiert für Blending von Kanälen und für die effiziente Bearbeitung von nicht Echtzeit Dialogen wie E-Mail, Chat oder Social-Media (e.g. WhatsApp). Die Arbeitsliste ermöglicht parallele Dialoge (2-3 Chats) oder das Umschalten zwischen Kanälen wie z.B. E-Mail aufschieben für einen Telefonanruf und danach die Bearbeitung mit einem Klick fortsetzen. Dabei sorgt CCT ContactPro® dafür, dass alle Statistiken und Zeiten richtig geführt werden, auch für aufgeschobene und parallele Aufgaben oder bei Weiterleitungen an Experten oder Kollegen. Die Anzahl paralleler Aufgaben und wie welche Aktivitäten berichtet werden, ist natürlich konfigurierbar.

Alle Fenster die zu einer Interaktion gehören sind in Tabs zusammengefasst und verschiedenfarbig gekennzeichnet. Bei einem Aufgabenwechsel werden die zugehörige Tab-Gruppe aktiviert. So ist sichergestellt, dass der Agent immer mit den richtigen Daten und Informationen arbeitet. Dabei werden auch unterschiedliche CRM/ERP oder Knowledgebase-Systeme unterstützt.

Dynamisch konfigurierbarer Desktop

- Angepasste oder vorgabenbasierte Layouts
- Rechtegesteuerte Konfiguration
- Zeigt nur die Module und Funktionen die wirklich gebraucht werden
- Mandantenfähiges Set-Up
- Multi-Language Support
- Online Unterstützung mit Kunden / kontextspezifischem Inhalt

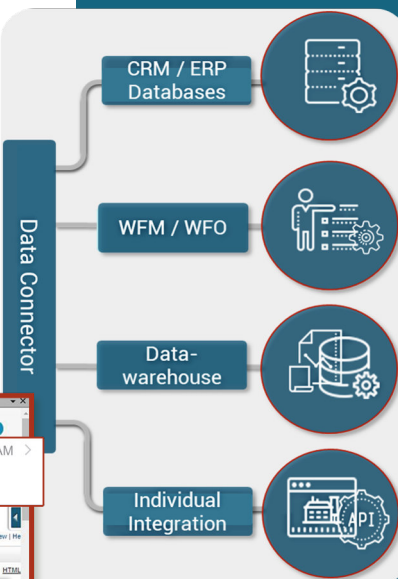
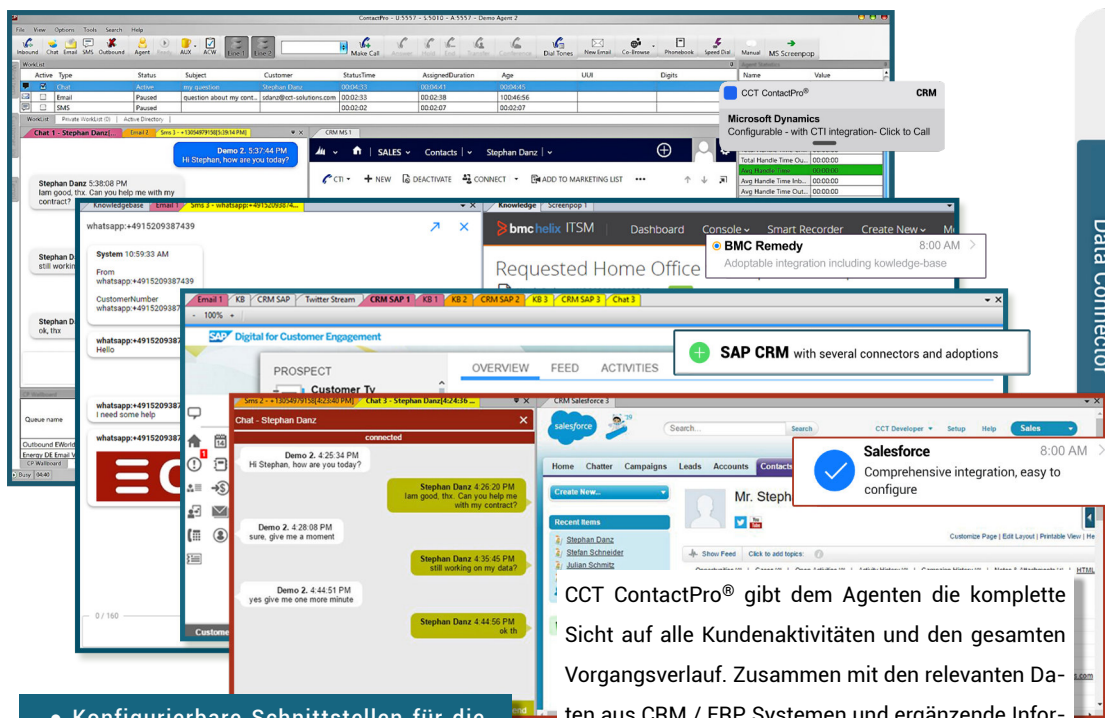
Alle Kundenaktivitäten auf einen Blick

- Über alle Kanäle
- Offene und geschlossene Vorgänge
- Beinhaltet Chat und Bot / IVR Dialoge
- Abschluss aller offenen Aktivitäten mit gleicher Referenz mit einem Klick (Customer-One-Click)

UC und Collaboration Integration

- CCT ContactPro® presence, Avaya und Microsoft Teams
- Ask an Expert (Call, Conference, Chat, oder Transfer)
- Chat mit Supervisor und Kollegen
- Quality Monitoring

Flexible Integration von CRM / ERP



- Konfigurierbare Schnittstellen für die bekannten CRM / ERP und Knowledge-Base Systeme
- Flexibler Datenaustausch mit WFM / WFO Systemen
- Informationen aus Reports, Ad-hoc-Analysen und Interaktions-Daten können für globale Auswertungen in zentralen Datawarehouse Systemen abgelegt werden
- Individuelle Anpassungen ermöglichen die Integration spezieller Datenbanken und Applikationen
- Variable Zugriffsparameter um Datensätze aufzurufen, feste Eingaben wie Kundennummer oder kontextbezogen
- Regelbasierte Eigenschaften auf Basis der Kontaktinformationen steuern Aktivitäten und Fensterinhalt. (Z.B. CRM plus Knowledge-Base)
- Transfer der Interaktion zusammen mit den CRM-Daten

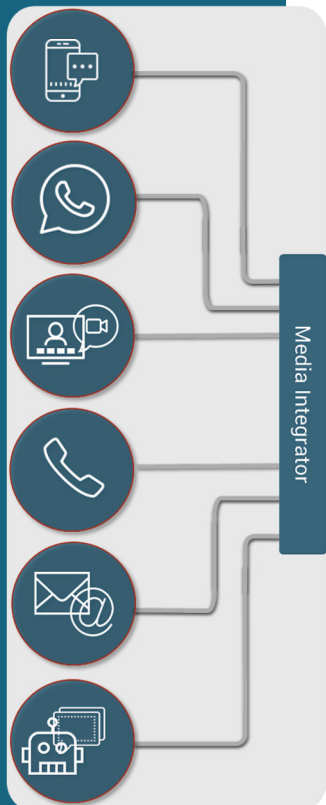
CCT ContactPro® gibt dem Agenten die komplette Sicht auf alle Kundenaktivitäten und den gesamten Vorgangsverlauf. Zusammen mit den relevanten Daten aus CRM / ERP Systemen und ergänzende Informationen aus wissensbasierten Anwendungen wird die Anzahl der Fallabschlüsse beim Erstkontakt (FTCR) erhöht und damit die Kundenzufriedenheit deutlich verbessert.

Über die konfigurierbare Datenschnittstelle im CCT ContactPro® Connector-Modul können Informationen mit den bekannten CRM / ERP Systemen ausgetauscht werden. Mit kundenspezifischen Anpassung werden auch sehr spezielle Datenbanken und Anwendungen eingebunden. Parameter für die Suchkriterien, Update-Regeln von Datensätzen oder die Anzeige von Inhalten können einfach und flexibel konfiguriert werden, um den Agenten mit den richtigen und wichtigen Informationen zu unterstützen.

Eine Interaktion kann mit Informationen aus mehreren Datenbanken unterstützt werden. Zum Beispiel Salesforce für die vertriebsorientierten Kontaktdaten, SAP für spezielle Buchhaltungsinformationen und Remedy als Knowledge-Base. Datenbankanwendungen können mit eindeutigen Parametern wie einer Vorgangsnummer oder kontextbasiert geöffnet werden. Einbezogen werden dabei auch E-Mail-Adressen und Texte sowie IVR oder Pre-Chat Informationen.



Multimedia Integration mit KI und Automations-Unterstützung

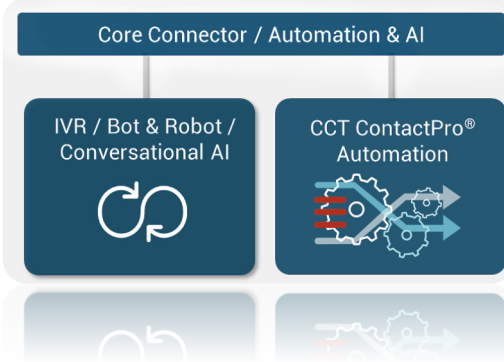


Das flexible CCT Contactpro® Multimedia Modul verbessert die Kundenzufriedenheit und sorgt für ein hervorragendes Kundenerlebnis (CX). Servicemitarbeiter können innovative Kommunikationswege nutzen um Vorgänge schneller und effizienter zu bearbeiten und werden dabei von intelligenten Werkzeugen und Applikationen unterstützt.

Die Kombination von CCT Contactpro® Automation, KI gestützter Chat- und Sprach Bots und dem flexiblen Agentenarbeitsplatz erlauben eine sehr effektive Bearbeitung von Kundenanfragen. Die enge Verknüpfung zwischen CP Automation und dem virtuellen Agenten in Conversational Bot-Systemen stellen sicher, dass eingehende Anfragen nach den Regeln Kundenwert, verfügbare Ressourcen und bester Bearbeitungsweg behandelt werden.

Wird eine Interaktion von der IVR oder einem Bot-System an den Agenten weitergeleitet, zeigt CCT Contactpro® dem Mitarbeiter alle Informationen inklusive dem automatisierten Dialog. Historie und relevante Daten aus CRM / ERP Systemen werden gleichzeitig aufgerufen, damit der Agent den Vorgang schnell und kompetent bearbeiten kann.

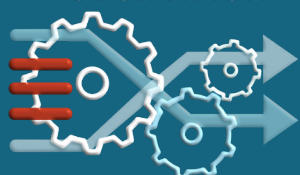
Mit CCT ContactPro® können Unternehmen Kundenservice und Kommunikation auf einer neuen Ebene offerieren. Bestätigungen per SMS, Social-Media oder E-Mail, bequem und einfach Links verschicken, die auf Quellen für Unterlagen verweisen oder schon im Gespräch, mit einem Klick, ein PDF Dokument versenden. Bei wertigen aber komplexen Interaktion kann der Agent jetzt Screen-Sharing oder Co-Browsing anbieten, um zum Beispiel einen Vertrag abzuschließen oder um technische Probleme besser zu lösen. Um den Dialog sehr persönlich zu gestalten oder wenn visuelle Prüfungen notwendig sind, kann auch der Video Kanal zugeschaltet werden. Dabei sind Zugriff, Aktionen und Regeln komplett konfigurierbar und erlauben eine granulare Steuerung, welche verfügbaren Ressourcen mit welchen Fähigkeiten, den Vorgang bearbeiten sollen.



- Chat, SMS und Social-Media Support. Konfigurierbare Anzahl paralleler Sessions, mehrsprachige Textvorlagen, Rechtschreibkorrektur, automatische Übersetzung
- WhatsApp Integration, mit nutzungsabhängigem Cloud-Model
- Inbound und Outbound Kommunikation mit voller CRM Integration. IVR und Automations Unterstützung
- Web und Mobile Anwendungen und Dienste mit Co-Browse und Live Assist Funktionen
- Email / White-Mail Support, mehrsprachig, mit konfigurierbaren Textvorlagen und kompletter Kundenhistorie
- Integration von Conversational Automation für Chat- und Sprach Bots

Diese umfangreiche Funktionalität kann in verschiedenen Kanälen und Anwendungen genutzt werden, wie WebRTC basierter Kommunikation, oder mit Multimedia Diensten wie WhatsApp. Die modulare Architektur von CCT ContactPro® und die flexible Anpassung an neue Technologien erlauben es Unternehmen eine langfristige Kommunikationsstrategie zu erstellen und diese Schritt für Schritt umzusetzen.

CCT ContactPro®
AUTOMATION



CCT ContactPro® Manager - Konfiguration

Webbasierte Konfiguration

Über 1000 Eigenschaften und Kontext-Attribute um CCT ContactPro® anzupassen. Mandantenfähig und mehrsprachig.

Dynamisches Kontaktmanagement

Umfassende Steuerung über die Zuordnung von Interaktionen und Ressourcen. Verbindung von Systemen in einer hybriden Umgebung, wo Automaten, Bot-Systeme und kanalabhängige Zuteilung kombiniert werden.

Flexibler Import

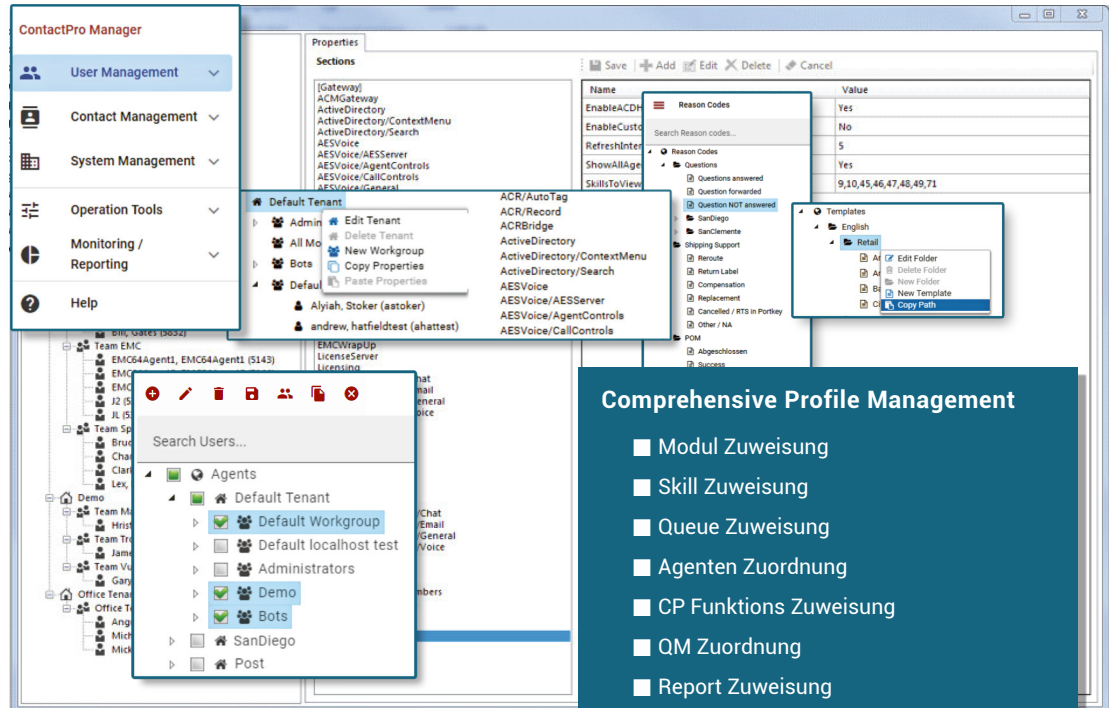
CP Manager kann Nutzer und Rechte aus dem AVAYA Control Manager importieren.

Akkurate und aktuelle Nutzerdaten

CCT ContactPro® Manager kann mit dem unternehmensweiten Active-Directory verbunden werden um personenbezogenen Daten zu synchronisieren.

Zentrale Vorlagen- und Werkzeug-Verwaltung

Rechtgesteuerte Verwaltung von Vorlagen, Reason-Codes und Texte für automatische Antworten.



Comprehensive Profile Management

- Modul Zuweisung
- Skill Zuweisung
- Queue Zuweisung
- Agenten Zuordnung
- CP Funktions Zuweisung
- QM Zuordnung
- Report Zuweisung

User Management

- Sicherer, rechtsbasierter Zugriff
- Konfiguration von Gruppen und Ebenen
 - ▶ Root
 - ▶ Tenant / Mandant
 - ▶ Arbeitsgruppe/Team
 - ▶ User / Agent

CCT ContactPro® Manager ist die zentrale Verwaltung für alle Nutzer, Server und Funktions-Einstellungen. Administratoren, Supervisoren und Personen mit Zugriffsberechtigung können mit dem CP Manager Module, Eigenschaften, Kontaktsteuerung und Ressourcen-Zuordnung konfigurieren.

Im CCT ContactPro® Manger werden auch die Einstellungen für die CP System Infrastruktur sowie für Alarme und Benachrichtigungen vorgenommen. Die Verwaltung steuert auch Mandanten, Teams, Gruppen bis zum einzelnen Mitarbeiter und erlaubt individuelle Einstellungen für Niederlassungen, Abteilungen, Teams und Agenten.

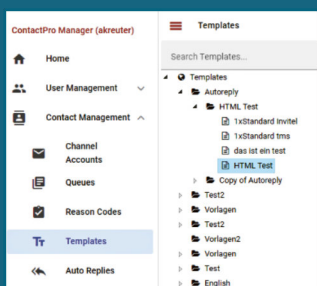
Zusätzlich beinhaltet der CP Manager die Lizenz- und Modul-Verwaltung. Damit können weitere Funktionen, wie Scripting, Supervisor Assist, Open ACD, Open Vector und viele mehr freigeschaltet werden.

Der Manager erlaubt dynamische Anpassungen der Eigenschaften auf allen Ebenen der Organisationsstruktur, also für den Mandanten, Global, Gruppe/Lokation oder Mitarbeiter.

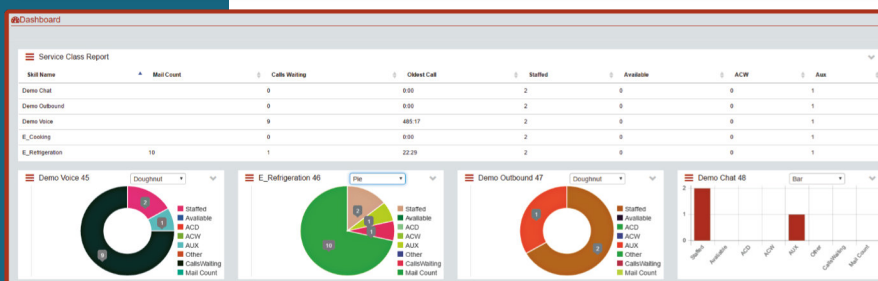
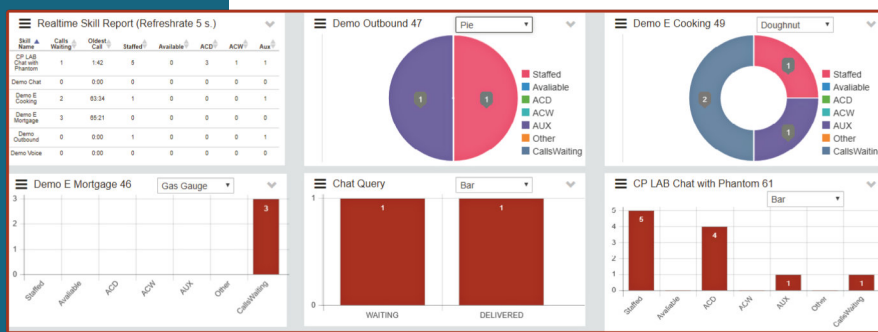
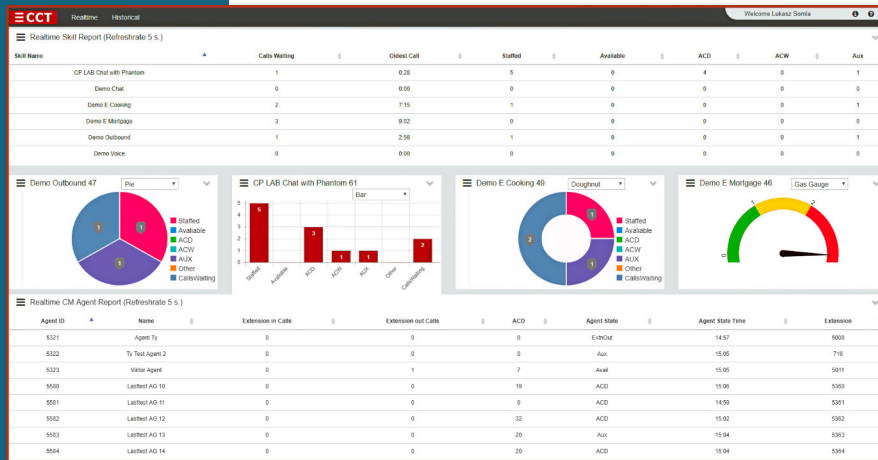
CCT ContactPro® kann Interaktion als Standalone System oder als Hybrid-System bearbeiten. Im Hy-

brid Modus übernehmen integrierte externe System wie Avaya AIC oder EMC, Automaten und Bots, je nach Einstellung, Teile der Kontaktbearbeitung. Das erlaubt eine flexible und optimierte Steuerung der Kommunikation, da der Vorgang jetzt gezielt über Parameter wie Kundenkategorie, Kundenwert, Status, demografische Zuordnung und verfügbare Ressourcen gesteuert werden kann.

Die Funktionalität von CCT ContactPro® im Zusammenspiel mit den Konfigurationsmöglichkeiten erlaubt eine effektive und situationsabhängige Steuerung des Kundenkontakts und erhöht damit die Produktivität bei gleichzeitiger Verbesserung der Kundenerfahrung (CX).



CCT ContactPro® Analytics und Reporting



Agent Reports	Queue Interactions By Interval	(29.09.2017 00:00-23:45)	WebChat Spanish															
Agent Interactions by Interval	Interval	Total Created	Total Received	Total Delivered	Total Established	Total Closed	Total Acw	Total Abandoned	Total In Service Level	Service Level Threshold	Percentage In Service Level	Percentage Answered	Percentage Abandoned	Avg. Speed Answer Time	Longest Wait Time	Max. Duty Time	Total Abandoned	Avg. Abandoned Time
Agent Interactions by Week	Interval	00:00	00:15	00:30	00:45	01:00	01:15	01:30	01:45	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00
Queue Reports	Queue Interactions by Interval	00:00	00:15	00:30	00:45	01:00	01:15	01:30	01:45	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00
Queue Interactions by Date	Interval	01:00	01:15	01:30	01:45	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00	04:15	04:30	04:45	05:00
Queue Interactions by Week	Interval	01:00	01:15	01:30	01:45	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00	04:15	04:30	04:45	05:00
Queue Interactions by Month	Interval	01:00	01:15	01:30	01:45	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00	04:15	04:30	04:45	05:00
Queue / Established by Interval	Interval	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00	04:15	04:30	04:45	05:00	05:15	05:30	05:45	06:00
Queue / Available by Interval	Interval	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00	04:15	04:30	04:45	05:00	05:15	05:30	05:45	06:00	06:15

Mit seinen Reports und Analysen unterstützt CP die Optimierung von Prozessen und Vorgängen. Das Modul liefert Daten über Interaktionen und Ressourcen, die die Grundlage sicherer und effektiver Geschäftsentscheidungen sind.

CCT ContactPro® Analytics ist eine Web-Basierte Anwendung die das Management, Supervisoren sowie Agenten mit umfangreichen Omni-Channel Reports in Echtzeit und nicht Echtzeit versorgt. Um ein umfassendes Reporting über sämtliche Kanäle zu generieren, hat CP Analytics Zugriff auf alle relevanten Systeme, CCT ContactPro® Automation, Integrierte Bots, Avaya CM, Avaya Oceana, Avaya Interaction Center Database und/oder Avaya OA Database, als auch Avaya Elite Multi-Channel Systeme.

Gesteuert über die Konfiguration im CCT ContactPro® Manger werden die Reports in vorgegeben Intervallen generiert und sind zugreifbar für ausgewählte Gruppen oder Mitarbeiter. Reports können in BI und Data Warehouse Systeme exportiert werden oder stehen als Excel Datei für weitere Auswertungen zu Verfügung.

Über die Konfiguration entsprechender der Eigenschaften können ausgewählte Mitarbeiterstatistiken als Dashboard im CCT ContactPro® Agenten Arbeitsplatz angezeigt werden.

Reports für optimale Ergebnisse

- Anbindung an alle Datenquellen
 - ▶ Avaya Interaction Center Datenbank und/oder Operational Analyst Datenbank
 - ▶ Avaya Elite Multi-Channel Datenbank
 - ▶ Avaya Breeze/Oceana Analytics
 - ▶ Avaya Communication Manager / BCMS und CMS Interface
- Konsolidierte Reports für all Kanäle
- Einfache Konfiguration und Verwaltung
- Freie Gestaltung eigener Layouts
- Optimierte für Mobile- und Tablet-Geräte
- Offen für externe System WFM/WFO
- Flexible Exporteinstellungen

Support Integration Information



Unabhängig vom Vertriebskanal stellen unsere Omni-Channel Experten sicher, dass Konzept, Konfiguration und professionelle Projektumsetzung der CCT ContactPro® Anwendung in Übereinstimmung mit den hohen Qualitätsstandards von CCT Solutions erfolgt. Unsere Partnerschaften mit qualifizierten Integratoren, Avaya und spezialisierten Lösungsanbietern basiert auf einem intensiven Wissensaustausch und abgestimmten Prozessen. Das ist die

Grundlage für einen herausragenden 24x7 Support ohne Kompromisse.

Weil unsere Systeme und Applikationen an zentraler Stelle der Kommunikationsinfrastruktur agieren, bietet CCT maßgeschneiderte Supportangebote und Managed Service Varianten an. In Abstimmung mit angeschlossenen Systemen wie Avaya, kann die CCT ContactPro® Konfiguration hochverfügbar ausgelegt werden.

Integrierte Lösungen und automatisierten Anwendungen für erfolgreiche Kundenkommunikation

Als führender Anbieter von Omni-Channel Kommunikationsanwendungen bietet CCT Lösungen und Dienstleistungen an, die es Unternehmen ermöglichen skalierbare und konfigurierbare Interaktionsplattformen für den Dialog mit ihren Kunden zu betreiben. Die modulare Architektur von CCT ContactPro® erlaubt dabei eine schrittweise Implementierung zusätzlicher Dienste und Angebote zur Produktivitätssteigerung und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit, wie neue Kanäle, Automatisierung mit Bots oder Social-Media- Anwendungen wie WhatsApp.

Erstellt von: CCT Solutions

CCT Deutschland GmbH
Tilsiter Str. 1
60487 Frankfurt am Main
Germany
Tel. +49 69 7191 4969 0
kontakt@cct-solutions.com

CCT Software LLC
1801 N.E. 123rd Street, STE 314
North Miami, 33181 FL
United States of America
T. +1 786 738 5253
contact@cct-solutions.com

Copyright © 2019 CCT Solutions

Transmission and reproduction of these documents to utilize or disclose its contents is not permitted unless explicitly granted. Offenders are liable to pay damages. All rights reserved.

CCT ContactPro is a registered trademark of CCT Solutions. All other named product and company titles as well as logos are trade names or registered trademarks of their respective companies / owners.

Profitability



Productivity



Flexibility



Reliability

