

Datenblatt



Contact-Center

Ihr Contact-Center in der Cloud: für ein besseres Kundenerlebnis, höhere Verkaufszahlen und wertvolle Einblicke.



Speziell für KMU entwickelt.

GoTo Contact Center ist für jedes wachsende Unternehmen leistbar. Es wurde mit allen Technologien, Funktionen und Daten optimiert, die normalerweise größeren Unternehmen vorbehalten sind – und das zum halben Preis.



Was man nicht messen kann, kann man nicht lenken.

Unsere Software liefert Ihnen wertvolle Einblicke. In anpassbaren Dashboards sehen Sie tägliche, wöchentliche oder Echtzeitberichte zur Beraterleistung, entgangenen Anrufen und anderen wichtigen Kennzahlen.



Stellen Sie die Weichen auf Erfolg.

Die Erwartungen von Kunden werden immer höher. Geben Sie Ihren Teams die richtigen Tools an die Hand: Rückruf von Anrufern in der Warteschleife, Durchstellen an die beste Ansprechperson, nahtloser Wechsel zwischen Sprachtelefonie, Video, Chat und Social Media.



Ihr zuverlässiger Partner.

Wir statten Sie mit den richtigen Tools für Ihren Erfolg aus: Premium-Bereitstellungsservices, individuelle Unterstützung bei der Einrichtung, mehr als 99,99 % Verfügbarkeit und Kundensupport rund um die Uhr.



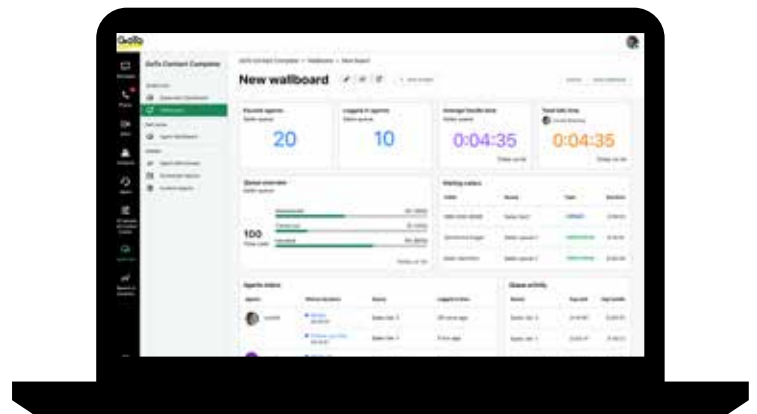
Mitarbeitersupport und Kundenservice in einem.

GoTo ist der einzige Softwarehersteller, der es Ihren Mitarbeitern ermöglicht, im Homeoffice Kundenanrufe zu beantworten oder Telefonmarketing zu betreiben und zugleich an jedem Ort technischen Support von Ihrem IT-Team zu erhalten.



IT auf die einfache Art.

Unsere Contact-Center-Lösung lässt sich einfach bereitstellen und warten. Über eine einzige benutzerfreundliche Admin-Plattform können Sie Anrufabläufe im intuitiven visuellen Wählplan-Editor konfigurieren, Warteschleifen anpassen oder die gewünschten Kommunikationskanäle einrichten.



Die Abos im Vergleich

Für Berater	Core	Complete
	Standardberichte mit der Flexibilität mehrerer Kanäle	Vollständige Analyse, Funktionen und Kontrolle für Ihr Unternehmen
Berater-Dashboard	✓	✓
Webchat	✓	✓
Facebook-Integration	✓	✓
Instagram-Integration	✓	✓
Unterhaltungsverlauf	✓	✓
Warteschleifenzuweisung	✓	✓
Detaillierte Echtzeit-Warteschleifenmetriken		✓
Vorausgezeichnete Sprachnachrichten		✓
Von Chatunterhaltung zu Telefonat wechseln		✓
Von Chatunterhaltung zu Meeting wechseln		✓
Tags in Chatunterhaltungen		✓
Nachbereitung manuell beenden	✓	✓
Akustische Chatbenachrichtigungen	✓	✓
Cobrowsing (Live Guide)		✓
Für Administratoren		
Intelligente Anrufweiterleitung	✓	✓
Contact-Center-Dashboard	✓	✓
Warteschleifenübersicht und -verwaltung	✓	✓
Chatwarteschlangenübersicht und -verwaltung	✓	✓
Anmeldung der Benutzer bei nicht zugewiesenen Warteschleifen und Chatwarteschlangen gestatten		✓
Kampagnenübersicht und -verwaltung		✓
Allgemeine Contact-Center-Einstellungen	✓	✓
Pausengründe	✓	✓
Kompetenzzuweisung	✓	✓
Prioritätensetzung für Warteschleifen und Chatwarteschlangen	✓	✓
Verwaltung von Tags		✓
Vorausgezeichnete Sprachnachrichten		✓

Für Supervisoren	Core	Complete
Dashboard für Echtzeitanalysen	✓	✓
Berateransicht	✓	✓
Nachbereitung manuell beenden		✓
Echtzeitverwaltung von Warteschleifen und Chatwarteschlangen	✓	✓
Beraterverwaltung (anmelden, weiterleiten, halten, flüstern, mithören, einschalten)		✓
Anklopfen und Anrufverwaltung (entgegennehmen, weiterleiten und halten)		✓
Kampagnenverwaltung und -details		✓
Anzeige entgangener Anrufe, Detailansicht und Wählprogramm		✓
Chatwarteschlangenverwaltung und -details		✓
CSV-Import		✓
Anpassbares Dashboard (Wallboard)		✓
Berichterstellung und Analysen		
Historischer Data Mart	✓	✓
Export	✓	✓
Übersichtstabelle der Anrufer	✓	✓
Durchschnittliche Gesprächsdauer	✓	✓
Anrufe insgesamt im Zeitverlauf	✓	✓
Durchschnittliche Zeit in Warteschleife		✓
Anrufe insgesamt nach Ergebnis		✓
Tabelle mit Details zu Anrufern		✓
Trends Sprechdauer insgesamt		✓
Aufteilung Sprechdauer (%)		✓
Trends Anrufe insgesamt		✓
Aufteilung beantwortete Anrufe (%)		✓
Anteil weitergeleiteter Warteschleifenanrufe nach Berater		✓
Verfügbarkeits- und Pausenzeiten nach Berater		✓
Beraterverfügbarkeit		✓