

Cloud Services für Contact Center

Vodafone bietet leistungsfähiges Kampagnenmanagement-System aus dem Netz.

■ Teil des Angebotes für strukturierte Outbound-Telefonie ist ein professioneller Dialer. Vodafone stellt diesen Dienst als Cloud Service im Netz bereit. Damit lässt sich ein Multi Channel Contact Center überall sofort in Betrieb nehmen – der Verknüpfung von einzelnen Standorten sind keine Grenzen gesetzt.

Wesentlicher Bestandteil des Dienstes für Kampagnenmanagement ist das „Call Blending“, die flexible Verzahnung von Inbound- und Outbound-Telefonie. Ein leistungsfähiger Dialer im Vodafone-Netz mit integrierter Kampagnenmanagement-Software ermöglicht die komfortable Steuerung von Outbound-Aktionen, beispielsweise für Telesales- und Qualitätsbefragungen.

Das Angebot verzichtet auf lokal installierte Automatic Call Distribution-Systeme (ACD) beim Anwender. Direkt aus dem Netz werden nicht nur Anrufe weitergeleitet. Durch die Unterstützung von Unified Messaging-Funktionalitäten ist auch die Einbindung von schriftlichen Anfragen möglich. Kundenanfragen, die etwa als E-Mail, Fax oder SMS eingehen, verteilt das System automatisch an die freien Mitarbeiter im Contact Center.

Cloud Services für Contact Center von Vodafone:

- Verbesserter Anrufer-Service
- Optimale Nutzung der Call-Center Ressourcen
- Modernste Technik
- Professioneller Betrieb im Vodafone-Netz

Niko Nittka,
Senior Product Manager
Industry & New Business



Zum Unternehmen: _____



Kontakt:
Vodafone D2 GmbH
Informationen unter
0800 / 20 30 309 NULLTARIF