

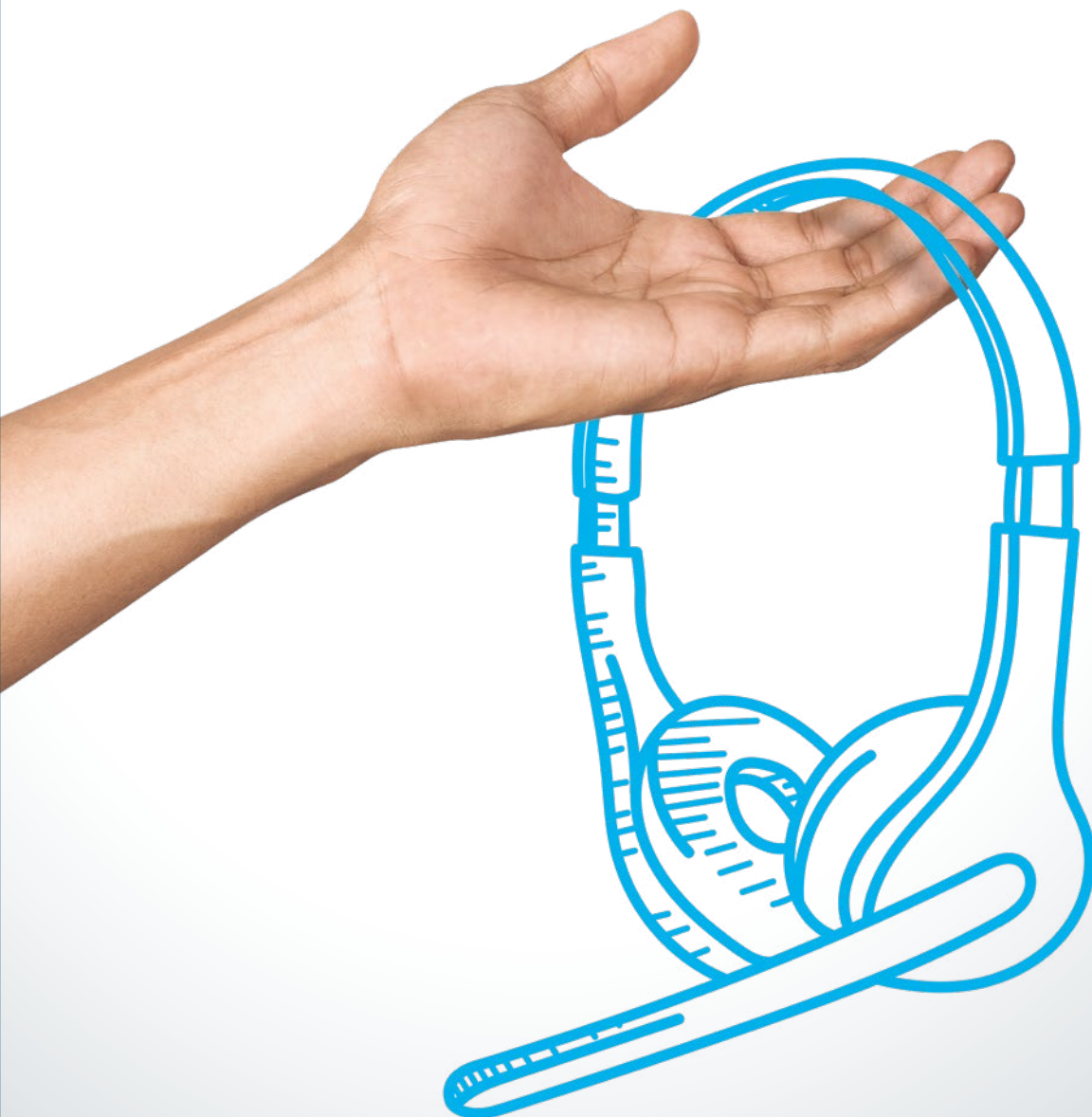
# Ncontactcenter

Die moderne Contact-Center-Lösung  
für maximale Kundenzufriedenheit.

Die neue Freiheit der Businesskommunikation.



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage





## Keine Hardware. Alle Möglichkeiten.

Ncontactcenter erweitert Cloudya, die Cloud-Telefonanlage von NFON, um ein vollwertiges Contact Center mit vielen innovativen Funktionen, das über alle Kanäle hinweg digitale, effektive und transparente Kommunikationsabläufe über Ihren Webbrowser ermöglicht. Die integrierte, vielfach praxiserprobte Lösung des Marktführers jtel bietet Ihnen maximale Flexibilität und Zukunftssicherheit ohne Hardwareinvestitionen und umständliche Softwareinstallation.

- ▶ Webbasiertes Omnichannel Contact Center
- ▶ ACD, IVR, Dialer, CTI, Recording und Reporting
- ▶ Bis zu 2.500 parallele Gespräche im Live-Einsatz
- ▶ Schnelle Inbetriebnahme, reibungslose Integration
- ▶ Immer aktuell, flexibel und extrem skalierbar
- ▶ Mit integrierter Lösung vom Marktführer jtel – made in Germany

## **Ihr schlüsselfertiges Contact Center aus der Cloud.**

Ncontactcenter ist das schlüsselfertige professionelle Contact Center made in Germany für Cloudya. Unsere Profis richten die Lösung individuell für Ihren Bedarf ein. Integrieren Sie alle Kanäle inklusive Voice, Web-Chat, Social Media Messenger, E-Mail- und SMS-Routing in Ihre Kommunikation und profitieren Sie von innovativen Funktionen, die Sie für anspruchsvolle Contact-Center-Dienstleistungen benötigen – Ihr effizienter Einstieg in die Welt des reibungslosen Kundenservices für ein perfektes Kundenerlebnis.

## **Mehr Flexibilität, höhere Effizienz und geringere Kosten.**

Ncontactcenter bietet mehr Leistung bei geringeren Kosten, da es weder Platz benötigt noch zusätzliche Hardware und Software erfordert. Sparen Sie sich nicht nur Vorabinvestitionen, sondern auch laufende Kosten für Wartung und Aktualisierung. Regelmäßige Updates halten Ihr Contact Center stets aktuell und zukunftssicher. Und dank Pay-per-Use können Sie Ihr Contact Center bereits ab dem zwölften Monat flexibel Ihrem Bedarf anpassen, indem Sie Agenten monatlich auf- oder abschalten – damit sind Ihre Kosten planbar und Ihr Contact Center ist skalierbar.

## **Personalisierter Service, perfekte Customer Experience.**

Mit Ncontactcenter bietet Ihr Contact Center ein perfektes und personalisiertes Erlebnis im Kundenservice. Beispielsweise können Sie Kunden aus einer Anwendung heraus anrufen oder bei eingehenden Anrufen im Inbound-Betrieb anhand umfassender Informationen auf einen Blick identifizieren. Außerdem lassen sich Kundeninformationen aus unterschiedlichen Anwendungen miteinander über REST API verknüpfen und Kontextdaten aus externen Quellen miteinbeziehen. Damit können Sie Ihren Kunden jederzeit eine perfekte Customer Experience bieten.

## **Webbasiert, immer erreichbar und einfach zu bedienen.**

Ncontactcenter ist vollständig webbasiert und passt sich somit an Ihre Infrastruktur an. Alle Funktionen für den operativen Einsatz und die Administration sind in einem einfach zu bedienenden Browser-Interface verfügbar, auf das Sie von jedem Ort der Welt und rund um die Uhr mit jedem internetfähigen Gerät zugreifen können. Die intuitiv bedienbare Nutzeroberfläche lässt sich flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassen, und dank kontextsensitiver Hilfe können Sie jede Aufgabe schnell und sicher lösen.

## **Optimale Prozessintegration und eine universelle Plattform.**

Ncontactcenter ermöglicht Ihnen über REST API die enge Verzahnung Ihres Contact Centers mit CRM-Lösungen. Auch andere Software-Lösungen aus dem Enterprise-Bereich wie ERP- und PLM-Anwendungen lassen sich mit unserem Professional Service integrieren. Indem Sie Ihre Kommunikation auf einer einheitlichen Plattform zusammenführen, erreichen Sie effiziente Workflows, mit denen Sie die wachsenden Erwartungen von Auftraggebern und Endkunden optimal erfüllen.

### **Ncontactcenter: Applikationen auf einen Blick**

#### **› ACD**

Automatisierte Anrufverteilung für In- und Outbound-Betrieb. Klar definierbare Regeln. Multichannel-Kommunikation. Schnittstellen zur Integration von CRM, Data Mining und Workforce Management via REST API.

#### **› IVR**

Sprachdialogsystem mit Sprache, inklusive Konferenzen und DTMF. Individuell an Kunden und Servicekanäle anpassbar.

#### **› Design und Optimierung von Callflows**

Vielschichtiger Standard-Callflow, einfache Erstellung und Optimierung eigener Callflows per Drag-and-Drop in der grafischen Oberfläche.

#### **› Dialer**

Preview Dialing für Import von Kontakten, die dem Agenten zugestellt werden. Automatische Anwahl, Zeit, maximale Anzahl von Anwahlversuchen und Klingelzeit definierbar.

#### **› Recording**

Flexible Gesprächsaufzeichnung für zeitnahe Qualitätssicherung zur Sicherung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit.

#### **› Reporting**

Detaillierte Logs, Statistiken und Agenten- und Gruppen-Reports. 20 Standard-Reports als Basis verfügbar, alle weiteren Auswertungen flexibel abrufbar und abonnierbar. Ausgabe der Rohdaten über REST API möglich.

#### **› Social-Media-Messenger**

In Ncontactcenter lassen sich neue Social-Media-Kanäle als Event verteilen, vergleichbar zur Verteilung eines Anrufs an Agenten. Dies ist möglich über die Integration gängiger Messenger via REST API.

# Über die NFON AG.

Die NFON AG mit Headquarter in München ist der einzige paneuropäische Cloud-PBX-Anbieter und zählt über 15.000 Unternehmen in 13 europäischen Ländern zu seinen Kunden. NFON bietet mit Cloudya eine einfache, unabhängige und verlässliche Lösung für moderne Cloud-Businesskommunikation. Weitere Premium- und Branchenlösungen ergänzen das Portfolio im Bereich Cloud-Kommunikation. Mit unseren intuitiven Kommunikationslösungen ermöglichen wir es Europas Unternehmen, jeden Tag ein wenig besser zu werden. NFON ist die neue Freiheit der Businesskommunikation.



**Qualität „made in Germany“**



**Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis**



**Maximale Flexibilität**



**Funktionsvielfalt**



**Einfache Bedienung**



**Partner-Netzwerk vor Ort**

☎ 08000 - 63 66 24

🌐 [nfon.com](https://nfon.com)

NFON ist eine eingetragene Marke der NFON AG. Alle anderen Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.  
© NFON AG, Februar 2019



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage