

cc-pronto



**DER WEG
ZUR PERFEKTEN
TELEFONZENTRALE**

DIE LÖSUNG ZUR PROFESSIONELLEN GESPRÄCHSANNAHME FÜR



interne Telefonzentralen in

- Unternehmen
- Behörden

externe Telefonzentralen wie

- Call Center
- Büroservice Unternehmen

Alles aus der Cloud

**Nutzen statt
administrieren**

Sie haben:

- mehrere Mitarbeiter und Abteilungen?
- unterschiedlichste Arbeitsanweisungen und Vorgaben?
- wechselnde Arbeitsplätze?

Sie möchten:

- Zeit und Kosten sparen und gleichzeitig die Qualität bei der Gesprächsannahme verbessern?
- Abwesenheiten einfach organisieren und klare Arbeitsanweisungen hinterlegen?
- Anruferdaten verfügbar halten und dabei Stammdaten aufbauen?
- Gesprächsinhalte automatisch generieren und kontrolliert übergeben?

Mit cc-pronto:

- reduzieren Sie Kosten bei erhöhter Leistungsfähigkeit
- erhalten Sie mehr Flexibilität und Unabhängigkeit
- optimieren Sie Organisationsprozesse mit weniger Aufwand
- verbessern Sie die Reaktionsgeschwindigkeit und Qualität

EINE EINFACHE WEBBASIERTER LÖSUNG FÜR DIE TELEFONZENTRALE

REDUZIERT GESPRÄCHSZEITEN BEI ERHÖHTER QUALITÄT.



DIE PERFEKTE TELEFONZENTRALE - WWW.CC-PRONTO.DE

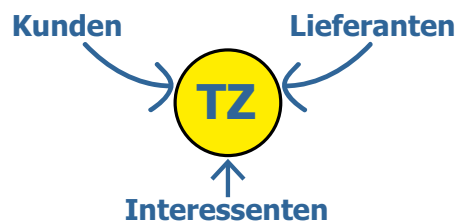
DER WEG ZUR PERFEKTEN TELEFONZENTRALE

Kaum eine Abteilung ist mehr für Ihre telefonische „Visitenkarte“ verantwortlich als die Telefonzentrale: Hier hat Ihr Unternehmen die meisten Kundenkontakte. Beim Erstkontakt wird der **Grundstein für Sympathie und Vertrauen** gelegt.

Die Telefonzentrale (TZ) ist das am häufigsten genutzte Portal.

In der Telefonzentrale treffen die unterschiedlichsten Interessen und Anforderungen zusammen. Sie ist die Brücke zu neuen wie bestehenden Kunden, Lieferanten und dem gesamten Geschäftsverkehr.

Nirgends sind die Vorgaben spezieller und der Informationsbedarf breiter.



„Der erste Eindruck zählt.“

Reduzieren Sie die Bearbeitungszeiten und erhöhen Sie gleichzeitig die Gesprächsqualität.

cc-pronto ist die ideale Kommunikationsplattform für jedes Unternehmen.



KLARE ANWEISUNGEN UND EIN PERFEKTER INFORMATIONSFLUSS

UNTERSTÜTZEN DIE ORGANISATION.

ORIENTIERUNG UND INHALTE

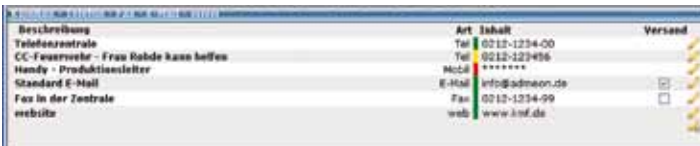
Linke Seite:



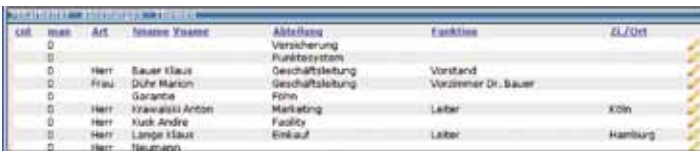
- Individueller Meldetext
- Anschrift und juristische Daten
- Platz für Hintergrund, Filialen, Öffnungszeiten



- Genaue Arbeitsanweisungen
- Abwesenheits- und Vertretungstool
- Zeitabhängige Vorgaben

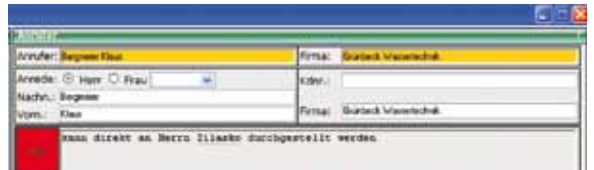


- Alle Kommunikationswege
- Unified Messaging
- Verwendungsrechte der Inhalte



- Übersicht aller Mitarbeiter
- Übersicht der Abteilungen
- Nachschlagewerk aller Themen

Rechte Seite:



- Auswahl aus allen Anrufern
- Detaildaten des Anrufers / Firma
- VIP-Anweisungen und Informationen



- Datenbank der Kommunikationswege
- Auswahl aus bekannten Daten
- Aktivierung und Ergänzung



- Automatische Einträge
- Freitext zum aktuellen Call
- Unbegrenzter Platz



- Callhistorie des Anrufers
- Nachvollziehbarkeit der Zuordnung
- Eintrag des erfolgten Versandes

LINKE SEITE: ALLE INFORMATIONEN AUF EINEN BLICK

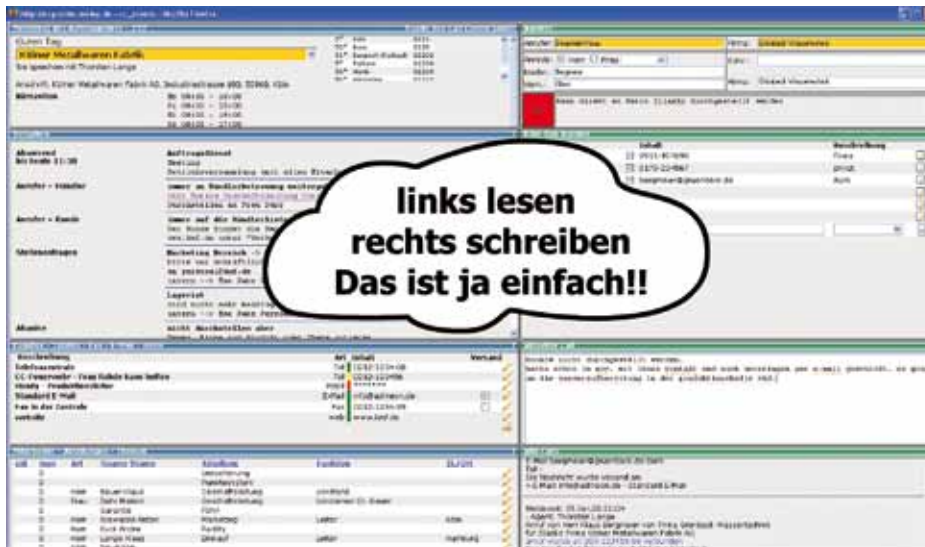
RECHTE SEITE: RAUM FÜR NOTIZEN



DIE PERFEKTE TELEFONZENTRALE - WWW.CC-PRONTO.DE

DIE BEARBEITUNGSMASKE

Alles auf einen Blick



Die Vorteile:

- Übersichtlich
- Klare Vorgaben
- Einfach zu bedienen
- Keine Installation

Die Bearbeitung von eingehenden Anrufen erfolgt in nur einer Maske. Dadurch haben Sie einen minimalen Schulungsaufwand.

Alle Informationen und Vorgaben zur Bearbeitung sowie alle Hintergrundinformationen zur Firma sind farblich und auch räumlich von den individuellen Vorgaben der Abteilungen und Mitarbeiter getrennt.

Das Programm unterstützt den Telefonagenten, das Gespräch aktiv zu führen. Dies reduziert die Bearbeitungszeiten enorm und verbessert den Informationsgehalt.



**KLARE VORGABEN IN NUR EINER MASKE, DIE LEICHT BEDIENT WERDEN KANN
UND KEINE GROSSE EINARBEITUNGSZEIT ERFORDERT.**

DIE VORTEILE AUF EINEN BLICK

1. Miete nach Nutzung:

cc-pronto ist eine Cloud/ASP-Lösung, die nicht gekauft, sondern monatlich nach in Anspruch genommener Nutzung abgerechnet wird.

2. Kurze Gesprächsdauer:

Bei cc-pronto steht die Dauer der Call-Bearbeitung besonders im Fokus. Die Agenten werden für eine zeitoptimierte Bearbeitung gezielt durch das Programm geleitet.

3. Hohe Übersichtlichkeit:

Die Bearbeitung erfolgt in nur einer einzigen Bildschirmmaske. Der transparente Aufbau bietet den Agenten jederzeit eine optimale Orientierung.

4. Hilfen und Funktionen:

Es gibt zahlreiche Funktionen und Hilfen, die dem Agenten die Arbeit erleichtern und alle notwendigen Informationen zur Verfügung stellen. cc-pronto übernimmt im Hintergrund die weitere Bearbeitung.

5. Minimale Schulungs- und Einarbeitungszeiten:

Informationen gleicher Art stehen immer an der gleichen Stelle. Dies minimiert oder ersetzt teilweise sogar den Schulungsaufwand. Darüber hinaus informiert cc-pronto die Agenten selbständig über Änderungen in den Vorgaben.

6. Nachbearbeitung und Anrufe parken:

Das Modul „Parken“ erlaubt eine nachträgliche Bearbeitung eines Anrufes durch den Agenten oder entsprechenden Supervisor.

7. Perfekter Informationsfluss:

Aufgenommene Informationen werden über hinterlegte individuelle Versandwege per E-Mail, SMS oder Fax zur gewünschten Zeit zum gewünschten Ziel versendet. Hierbei können auch parallele Ziele und Kanäle gewählt werden.

8. Maximale Flexibilität

Die webbasierte Oberfläche unterstützt auch eine standortunabhängige Bearbeitung. Die Anzahl der Arbeitsplätze ist jederzeit frei skalierbar.

9. Datenimport und Schnittstellen:

Verschiedene Schnittstellen ermöglichen z.B. durch den Import von Mitarbeiterdaten und deren Vorgaben aus einer einfachen CSV-Datei einen schnellen Projektstart.

10. Sofort einsetzbar:

Das Programm benötigt keine Installation oder weitere Lizenzen. Ein Browser mit Internetzugang ist bereits ausreichend.

VORTEILE DIE FÜR SICH SPRECHEN!

CC-PRONTO



DIE PERFEKTE TELEFONZENTRALE - WWW.CC-PRONTO.DE

INFORMATIONEN, PFLEGE UND DATENSICHERUNG

Das Rückgrat einer jeden Telefonzentrale sind Informationen:

- Wer macht was – wo ist der Arbeitsplatz?
- Ist die Person im Haus?
Wer ist die Vertretung?
- Gespräche verbinden ja/nein?
... auch auf das Handy?
- Wie ist die Person erreichbar?



Die Datenpflege sowie Vertretung bei Abwesenheit kann jeder Mitarbeiter selbst übernehmen oder in regelmäßigen Abständen um Aktualisierung gebeten werden.

- In der Telefonzentrale fällt keine Datenpflege an.
- Das Programm benötigt keine Datenbank-Administration.
- Die Datensicherung läuft über zwei getrennte Rechenzentren.
- assley GmbH ist nach **ISO/IEC 27001:2005** zertifiziert.



SIE MÜSSEN SICH NICHT UM DATENPFLEGE UND DATENSICHERUNG KÜMMERN.

DER DATENBANK-ADMINISTRATOR IST INKLUSIVE.

IHRE LÖSUNG ZUR PROFESSIONELLEN GESPRÄCHSANNAHME:



assley GmbH
Kreuzlingerstr. 89, 82110 Germering
Amtgericht München HRB 157614
ISO/IEC 27001:2005
Zertifikat-Nr.: I - 5834/12

Tel.: 0049 - (0)89 - 89 40 89 16
Fax: 0049 - (0)89 - 89 40 89 17
www.cc-pronto.de
info@cc-pronto.de