



Deine Contact Center-Lösung

LinkThat CORE ist eine Omni-Channel All-IP Business-Kommunikationslösung. Anruf- und Eventverarbeitung, Routing, Call Recording, IVR, Reporting, Monitoring und KI-Funktionen sind enthalten.

LinkThat CORE ist dazu konzipiert, alle Kundeninteraktionen und die Gesamteffizienz zu verbessern. On-Premise und in der Cloud.

Sechs CORE-Features für maximale Effizienz

1 Effizientes Anrufmanagement

Unser IVR-System mit skillbasiertem Routing und Intent-Erkennung leitet Anrufe schnell und präzise an die richtigen Agents weiter. Das reduziert Wartezeiten und verbessert die First-Call-Resolution-Raten.

2 Real-Time Monitoring und Reporting

Live-Dashboards zeigen die Systemauslastung und Agentenverfügbarkeit. Reporting-Tools bieten detaillierte Einblicke in alle Kanäle und unterstützen datengesteuerte Leistungsoptimierungen.

3 Einheitliche Kommunikation

Telefon, E-Mail, Chat oder Social Media – verwalte alle Kanäle von einer benutzerfreundlichen Oberfläche aus. Die Integration bietet ein einheitliches Kundenerlebnis und vereinfacht den Workflow der Agents.

4 Sinnvolle Künstliche Intelligenz

LinkThat CORE bietet Echtzeit-Spracherkennung, Analyse und intelligentes Anrufrouting. Schnelle und präzise Antworten verbessern die Kundenzufriedenheit und die Effizienz der Teams.

5 Umfangreiche Supervisor-Tools

Vereinfache das Onboarding, Coaching und die Qualitätssicherung der Agents. Funktionen wie Call Whispering bieten effektives Training, Unterstützung und hohe Servicestandards.

6 Skalierbar und sicher

LinkThat CORE passt sich deinen Bedürfnissen an. Mit Sicherheitsmaßnahmen und der Einhaltung von Branchenstandards bleiben deine Daten und die Daten deiner Kunden geschützt.



Microsoft



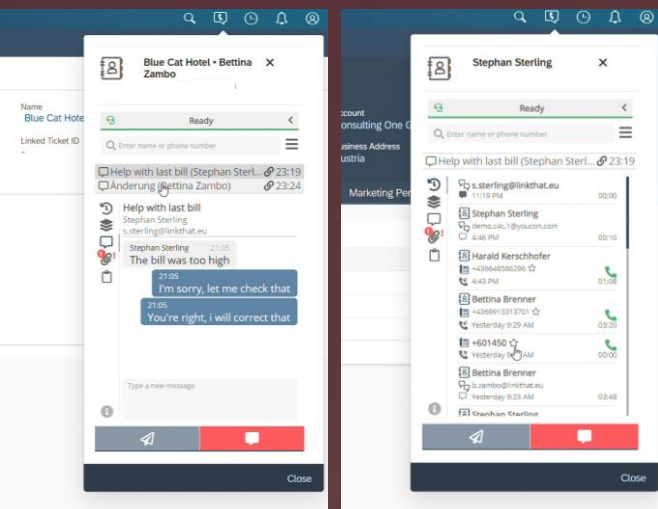
sinch

servicenow

zendesk

Feature #7: CORE ist bereits voll integriert

LinkThat CORE bietet nahtlose Integrationen mit führenden CRM-Systemen wie Salesforce, Dynamics 365 und SAP-Lösungen. Die Schnittstellen machen Kundendaten leicht zugänglich, erhöhen die Effizienz der Mitarbeiter und verbessern das Kundenerlebnis.



Omni-Channel Integration & Softphone für nahtlose Kommunikation

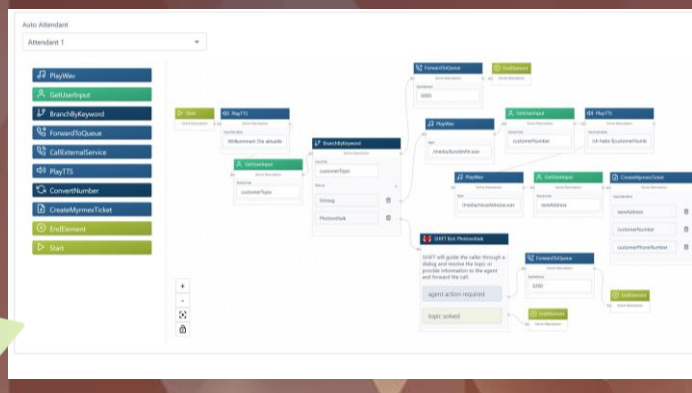
LinkThat CORE vereint alle Kommunikationskanäle in einer leistungsstarken Plattform. Ob Anrufe, E-Mails, Live-Chats oder Social Media – deine Agents verwalten alles von einer einzigen Oberfläche aus.

Das enthaltene Softphone funktioniert in jeder Benutzeroberfläche. Der einheitliche Ansatz vereinfacht und optimiert Workflows und sorgt für besten, effizienten Kundenservice.

Fortschrittliches IVR und Routing für effizientes Anrufmanagement

Das IVR-System von LinkThat CORE nutzt KI-gesteuerte Spracherkennung, um Anrufe schnell und präzise weiterzuleiten. Das bedeutet weniger Zeit in der Warteschleife und mehr Zeit für die Lösung von Kundenproblemen.

Mit intelligentem Routing werden Anrufe basierend auf Fähigkeiten zum richtigen Agenten weitergeleitet. Das erhöht First-Call-Resolution-Raten und verbessert die Customer Experience.



Real-Time Monitoring und Reporting für bessere Entscheidungen

Behalte die Leistung deines Contact Centers mit Real-Time Monitoring im Blick. Live-Dashboards bieten aktuelle Daten zur Systemnutzung und Verfügbarkeit der Agents, damit Supervisoren passende Entscheidungen treffen können.

Umfassende Berichtstools bieten tiefgehende Analysen über alle Kommunikationskanäle. Sie helfen, Trends zu erkennen, die Leistung zu messen und kontinuierlich die Abläufe zu verbessern.





Kombinierte Power für unvergleichliche Leistung

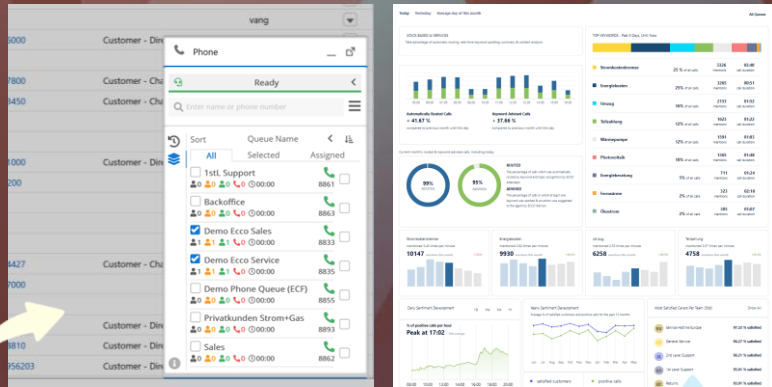
LinkThat CORE bietet mit CUBE und ECCO eine leistungsstarke Kombination aus nahtloser Integration und intelligenter Unterstützung in Echtzeit. Diese Synergie steigert die Produktivität der Agents, verbessert die Kundenzufriedenheit und sorgt dafür, dass dein Contact Center mit maximaler Effizienz arbeitet.

KI-Funktionen helfen dabei, schnelle, personalisierte und effektive Antworten zu liefern.

Integration aller Systeme mit LinkThat CUBE

Integriere deine Systeme mit LinkThat CUBE, unserem Interface-Spezialisten. Die Middleware verbindet deine Daten und Tools nahtlos mit dem LinkThat CORE Contact Center und ermöglicht effiziente Kommunikation zwischen verschiedenen Plattformen.

Behalte Kundeninformationen in CRM-Systemen wie SAP (CX Cloud, CRM & ERP S4/HANA), Salesforce, Microsoft, ServiceNow, Zendesk (u.v.m.) im Blick. Agents haben immer Zugriff auf relevante Kundendaten. Das verkürzt die Reaktionszeiten und verbessert das Gesamterlebnis der Kunden.



Echtzeit-Einblicke mit LinkThat ECCO

LinkThat ECCO ist der intelligente Partner für dein Contact Center. Live-Transkriptionen während der Anrufe bieten den Agents Echtzeit-Unterstützung mit wichtigen Informationen und Vorschlägen. So können sich die Agents auf das Gespräch konzentrieren, während ECCO wertvolle Einblicke und Hilfestellungen liefert.

Automatische Anruferzusammenfassungen vereinfachen die Nachbereitung und sorgen für genaue Dokumentation und Nachverfolgung.



Effizientes Anruf Management, Routing & Reporting

Anruf- & Omni-Channel-Handling

Nimm eingehende Anrufe an oder lehne sie ab, beende Anrufe, pausiere sie, tätige ausgehende Anrufe, Rückfragen (Consulting Calls), wechsele zwischen Anrufen, verbinde zwei aktive Anrufe, leite Anrufe direkt weiter (ohne vorherige Consultation), leite Anrufe beratend weiter, führe Konferenzgespräche. Akzeptiere, beantworte und leite Chats, E-Mails oder Social-Media-Anfragen weiter. Nutze E-Mail-Routing und skillbasierte Zuweisung für alle Kanäle.

Interaktive Sprachansage mit KI

Das IVR-System bietet automatisierte Dienste wie Sprachmenüs, Anrufer-Erkennung, voraufgezeichnete Antworten und Sprachaufzeichnung. Diese Flexibilität ermöglicht es Unternehmen, eine einzige Rufnummer zu nutzen, um Anrufer-Informationen zu sammeln, Anrufe weiterzuleiten und Self-Service-Optionen bereitzustellen. Verbessere dein IVR-Erlebnis durch Routing und KI-Spracherkennung. Die intelligenten Routingfunktionen leiten Anrufe richtig weiter. Das steigert Kundenzufriedenheit und Effizienz.

Bedingtes Anruf-Routing

Komplexe Anrufabläufe können mit diversen Kriterien erstellt werden: Letzter Agent, bevorzugter Agent, kompetenzbasiert (skill-based), prozentual, geografisches Routing, VIP-Kunde, gruppenbasiert, Tages-/ Geschäftszeiten, datengesteuertes Routing auf der Grundlage von Kundeninformationen in der CRM-Datenbank, bedingtes Routing mit „Wenn-Dann“-Logik (dynamische Anpassung des Routings an die aktuelle Situation, z.B. Belegung/Auslastung).

Warteschlangen-Auswahlmethoden

Die Warteschlange (Queue) wird durch die vom Kunden gewählte Nummer ausgewählt, oder die IVR-Anwendung wird zur Auswahl der Warteschlange verwendet: Die Auswahl kann basierend auf einer Benutzereingabe, Schlüsselwörtern usw. (siehe oben) getroffen werden. Die Warteschlange wird auf den oben beschriebenen Bedingungen für das bedingte Routing (Anruf-Routing) ausgewählt.

Verzeichnis

LinkThat CORE Contact Center bietet interne, allgemeine und persönliche Verzeichnisse. Das firmeninterne Verzeichnis enthält Kontaktdaten und Abwesenheitsinformationen. Die Suche ermöglicht effektives Filtern nach z. B. Name, Titel, Firmenname, Standort oder Telefonnummer.

Präsenzstatus

Die Präsenzinformationen bestehen aus der Durchwahlnummer, dem Status und den Aktivitäten des Nutzers. Der Durchwahlstatus ist der technische Status einer Durchwahl. Beispielsweise ist die Durchwahl besetzt, wenn ein aktiver Anruf vorliegt. Die Nutzeraktivität ist ein benutzerdefinierter Zeitraum einer bestimmten Aktivität. Typische Aktivitäten sind Abwesenheiten wie Meetings oder Geschäftsreisen. Jede Aktivität ist mit einem Personal Reachability Services (PRS) Profil verknüpft. Profile bestimmen, wie eingehende Anrufe zur Durchwahl gehandhabt werden. Jeder Benutzer hat ein Standardprofil, das automatisch aktiviert wird, wenn keine benutzerdefinierten temporären Aktivitätsdefinitionen (Abwesenheiten und Anwesenheiten) vorliegen. Aktivitäten können für einen Nutzer oder für eine Gruppe von Nutzern gleichzeitig verwaltet werden, beispielsweise durch Auswahl einer Gruppe und Hinzufügen eines Meetings für alle.

Reporting

Das Reporting besteht aus mehr als 50 vordefinierten Berichten, für Managementinformationen über Kontrolle, Korrekturmaßnahmen und das Setzen neuer Ziele. Das gilt insbesondere für Kundendienst-Abteilungen, aber auch für Backoffice-Teams, Abteilungen und einzelne Nutzer. Das Reporting zeigt, wie gut die von der Geschäftsleitung gesetzten Ziele erreicht werden und die Ursachen für abweichende Ergebnisse. Vordefinierte Berichte umfassen Call Volume Reports, Statistiken zum Service Level, Warteschlangen einschließlich Bearbeitungszeiten, Leistungen der Agenten, Outbound-Statistiken und vieles mehr. Zusätzlich bieten wir maßgeschneiderte Berichte mit individuellen KPIs an. Wenn du ein integriertes Multi-Channel/-Anwendungsreporting in deinem CRM-System benötigst, übertragen wir definierte KPI-Werte der Kommunikationskanäle in deine Systeme (Salesforce, SAP CRM/ERP-Systeme, Microsoft Dynamics 365 usw.).

Voicemail

Das CORE Contact Center Voicemail ist ein vollständiger automatischer Telefonbeantwortungsdienst, der unabhängig vom Standort verwaltet werden kann. Die Flexibilität von Voicemail ermöglicht es Nutzern, spezifische persönliche Begrüßungen zu erstellen und zu verwenden, Diktate zu erstellen, persönliche Voicemailboxen zu verwalten und Nachrichten standort-unabhängig abzurufen. Es stehe viele Methoden zur Verwaltung der Voicemailbox und Nachrichten zur Verfügung.



Volle Kontrolle und Super Vision

Anrufaufzeichnung

Agenten und Supervisoren können jederzeit während eines Gesprächs mit der Aufzeichnung von Anrufen beginnen. Die aufgezeichneten Audiodateien können in einem angegebenen Netzwerkordner als komprimierte Audiodatei gespeichert werden.

Supervisor-Tools zur Qualitätskontrolle

Das Supervisor-Tool ermöglicht die Durchführung aller gängigen Funktionen, die für die Qualitätskontrolle und das Training von Agents erforderlich sind. Der Supervisor kann einen Agent für das Monitoring auswählen. Agents werden daraufhin benachrichtigt, und können das Monitoring auch über ihre eigene Benutzeroberfläche ablehnen. Zu den Funktionen des Supervisor-Tools gehören:

- Forced assign (Zuteilung/Entfernung) von Agenten zu Queues
- Informationen zum aktuellen Agentenanruf (von, bis, Dauer, etc.)
- Silent Listening (Supervisor kann laufende Anrufe mithören)
- Coaching (nur der Agent kann hören, was der Supervisor sagt)
- Barge-in (Zuschaltung, Dreiergespräch)
- Intercept (Eingreifen, Agent vom Anruf trennen)
- Hang-up-Agent-Anruf
- Laufenden Anruf zwischen Agent und Kunde aufzeichnen
- Chat mit Agents während des Gesprächs über Messenger

Echtzeit-Überwachung (Monitoring)

Das Monitoring liefert Echtzeitinformationen zu Kontaktaktivitäten für professionelle Servicecenter mit hohem Kundenkontaktvolumen. Das ist besonders nützlich, wenn Service Levels zur Messung der Leistung von Kundendienstoperationen verwendet werden.

Das ortsunabhängige, browserbasierte Monitoring-Tool umfasst:

- Eine Zusammenfassung, die den „aktuellen Status auf einen Blick“ und auch spezifische Statistiken bietet.
- Die Agent-Statistikansicht zeigt Details zu Leistung, aktuellem Status und Anmeldestatistiken der Warteschlangen.
- Die Kontaktdatenansicht zeigt detaillierte Informationen zu ausgewählten Kontakten, Teams, Gruppen und Standorten an.

Wir erstellen auch kundenspezifische Wallboards mit flexiblen Kennzahlen, Schwellwerten und grafischen Hinweisen wie Ampelfarben.

Administration

Das Plattform-Administrationstool ist die zentrale Anlaufstelle zur Konfiguration aller Einstellungen und Parameter von LinkThat CORE. Es ist in eine Benutzer- und Systemverwaltungsoberfläche unterteilt. Beide Nutzeroberflächen sind browserbasiert und ermöglichen die zentrale Verwaltung aller Punkte der Software von jedem Standort innerhalb des Unternehmensnetzwerks.

Benutzeradministration

Der User Administrator wird zum Erstellen und Verwalten von Accounts im Contact Center verwendet. Die Anwendung kann z. B. für das Erstellen von Benutzern und anderen Accounts, das Verwalten verschiedener Benutzerrechte, das Definieren von Benutzerfähigkeiten (Skill Level 1-5), das Konfigurieren von Warteschlangeneinstellungen, das Verwalten von Rechten für Warteschlangen, das Administrieren von kontospezifischen Warteschlangen-Gruppen oder für das Definieren von Voicemail-Einstellungen verwendet werden. Viele weitere Funktionen sind möglich.

Systemadministration

Der Systemadministrator wird zum Erstellen und Verwalten von Systemdaten verwendet. Einige Beispiele:

- Administration der Benutzerkontenverwaltung
- die Anwendungs-Serverkonfiguration und Spezifikationen für Verzeichnisdienste
- die Gateway-Konfiguration
- die Konfiguration von Call Routings (Callflows), inkl. Zielen und Mustern
- Anwendungen und Dienste wie Voicemail und IVR
- Skill (Fähigkeits)-Einstellungen
- Contact Center-Warteschlangenverwaltung
- das Einrichten von Verzeichnissuchvorlagen sowie das Definieren von Regeln für die Bandbreitensteuerung in einer Umgebung mit mehreren Standorten usw.

link!that CORE One-Stop Solution



Skalierbar, sicher und zuverlässig

LinkThat CORE ist dafür gemacht, mit deinem Unternehmen zu wachsen. Egal, ob du deine Aktivitäten erweiterst oder neue Kommunikationskanäle hinzufügst – CORE passt sich deinen Anforderungen an, ohne die Leistung zu beeinträchtigen.

Sicherheit hat oberste Priorität, mit zuverlässigen Maßnahmen zum Schutz deiner Daten und der Einhaltung von Branchenvorschriften.

On-premise und in der Cloud

Musst du deine antike Telefonanlage/PBX anbinden? Kein Problem. Oder eine neue VoIP- und Cloud-Management-Plattform einrichten? LinkThat und CORE sind die perfekten Partner. Unsere Lösung wurde dazu konzipiert, traditionelle und moderne Setups zu unterstützen und bietet Flexibilität für künftige Entwicklungen.

LinkThat CORE unterstützt alle modernen Schnittstellenstandards und entwickelt sich mit deinen Bedürfnissen. Damit gelingt Innovation im Kundenservice, und dein Contact Center ist bereit für alle technologischen Veränderungen und Ideen.



Die Zukunft des Kundenservice

Mit LinkThat CORE erhältst du eine Lösung, die nicht nur deine Anforderungen im Kundenservice erfüllt, sondern diese übertrifft.

Mit unserem Fachwissen und unserem Engagement für Innovation stellen wir sicher, dass du immer einen Schritt voraus bist und außergewöhnliche Kundenerlebnisse liefern kannst.



link!that

www.linkthat.eu

+43 1 33 44 0 44
contact@linkthat.eu