

BroadSoft stellt analysebasierte Contact-Center SaaS vor

18.11.2016, 17:35 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *BroadSoft*

Presseagentur: *New Technology Communication*



CC-One ist Teil des integrierten Produktportfolios von BroadSoft

CC-One Cloud-Contact-Center spielt mit UCC und Team-Collaboration zusammen

BroadSoft, Spezialist für Unified-Communication-as-a-Service (UCaaS) hat mit CC-One eine integrierte Lösung für Contact-Center vorgestellt.

CC-One ist eine Cloud-basierte Omni-Channel-Lösung für Voice, E-Mail, Chat und Social, die eine reibungslose Migration von konventionellen Systemen zu einer einheitlichen, analysegetriebenen Lösung ermöglicht. CC-One bietet eine bewährte Cloud-Plattform, die für Unternehmen jeder Größenordnung optimiert werden kann - von KMUs bis hin zu multinationalen Contact-Center-Betreibern mit mehreren Standorten.

Während die meisten Contact-Center-Systeme in einem Silo getrennt von den anderen Telefonsystemen eines Unternehmens betrieben werden, bietet CC-One eine nahtlose Cloud-PBX- und UC-Anbindung durch die Integration mit BroadSoft UC-One, einer Unified-Communication-Anwendung mit Focus auf Mobile. Als Ergebnis verfügen die Agenten über Sprach-, Chat- und Video-Zugang in Echtzeit zu den Fachexperten in der gesamten Organisation. Die Fähigkeit von CC-One zur Integration mit der BroadSoft Team-One Kollaborationsanwendung bietet einen durchgängig verfügbaren virtuellen Arbeitsraum für das Front- und das Back-Office, um Wissen auszutauschen und erhöht damit die Performance und die Kundenzufriedenheit.

Gemäß einer Untersuchung durch ICMI benötigen 40 Prozent aller Supportanrufe die Assistenz eines Experten. Den richtigen Experten in der kürzest möglichen Zeit für den jeweiligen Kunden zu arrangieren ist ein kritischer Faktor für alle Call-Center. CC-One bietet Verkaufs- und Service-Contact-Centern jeder Größe die Fähigkeit, die Performance mit dynamischen intelligenten Analysen zu optimieren. Durch die Nutzung der in unterschiedlichsten Systemen innerhalb oder außerhalb des Contact-Centers verfügbaren Daten und die Anwendung intelligenter Analysen sagt CC-One dynamisch die Anforderungen der Kunden voraus und verbindet den Kunden mit dem am besten geeigneten Agenten.

Als native Cloud-Lösung senkt CC-One die Gesamtkosten für Contact-Center durch den Ersatz teurer, komplexer und unflexibler lokaler Systeme. Dabei kann die Lösung einfach mit vorhandenen Systemen und outgesourceten Contact-Centern integriert werden, um hybride Umgebungen sowie die Migration Standort-basierter Agenten in die Cloud zu unterstützen.

Taher Behbahani, Chief Digital und Marketing Officer von BroadSoft erklärt: "CC-One kristallisiert die Vision von BroadSoft für die Zukunft des Cloud-basierten und kollaborativen Contact-Center-Betriebes. Der weltweite Markt für Contact-Center befindet sich in rasanter Veränderung. Ältere konventionelle Systeme machen Platz für flexible, Cloud-basierte Technologien. Wir glauben, dass CC-One den nächsten Schritt dieser Veränderung repräsentiert, auf dem Contact-Center zu einem absolut vitalen Faktor für Unternehmen werden, indem sie die Kundenzufriedenheit erhöhen, die Kosten reduzieren, den Verkauf steigern und die Markenidentität fördern."

CC-One ist Teil der BroadSoft Business-Suite, die ein vollständig integriertes Portfolio von Cloud-PBX, Unified-Communications, Team-Collaboration und Contact-Center-Anwendungen bietet. Weiter Informationen über CC-One finden sich unter <https://www.broadsoft.com/CC-One-cloud-contact-center>

Pressekontakt:

New Technology Communication
Herr Uwe Scholz
Albrechtstr. 119
12167 Berlin

fon ..: 0172 3988114
web ..: <http://www.uscholz.com>
email : uscholz@uscholz.com

Portrait

BroadSoft ist der Technologie-Innovator für Cloud-Communications, Collaboration und Contact-Center-Lösungen für Unternehmen und Service-Provider in 80 Ländern weltweit. BroadSoft ist der Marktführer bei Cloud-basierter Unified-Communication mit einer offenen, mobilen und sicheren Plattform, die von 25 der Top-30 umsatzstärksten Service-Provider eingesetzt wird. Die Applikations-Suite für Unternehmen ermöglicht Anwendern und Teams, ihre Ideen zu

teilen und einfach zu arbeiten, um eine bahnbrechende Performance zu erzielen.

News-ID: 927984 • Views: 790 (Stand: 04.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/927984/BroadSoft-stellt-analysebasierte-Contact-Center-SaaS-vor.html>