



## Pressemitteilung

### **Omnichannel-Arbeitsplatz im Contact Center übersichtlich gestalten – CCT präsentiert neue Version der Unified Desktop-Software ContactPro®**

#### ***CCT ContactPro® Version 5.2 mit erweitertem Funktionsumfang***

August 2019, Frankfurt a.M. – Die Zahl der Kommunikationskanäle und Systeme, die heute im Kundenservice zum Einsatz kommen, steigt immer weiter. Damit Agenten aber nicht unzählige Anwendungen einzeln aufrufen müssen und der Kunde unabhängig vom gewählten Medium gleichmäßigen Kundenservice bekommt, hat der Systemintegrator und Softwareanbieter CCT mit ContactPro® einen Unified Desktop entwickelt, der kontinuierlich erweitert wird und nun in einer neuen Version verfügbar ist. Version 5.2 bietet eine Vielzahl neuer Funktionen, insbesondere im Bereich Non-Voice, der einen immer größeren Anteil in der Kundenkommunikation ausmacht.

„Omnichannel-Kundenservice ist ein komplexes Thema“, so CCT-Geschäftsführerin Andrea Kreuter. „Es ist ja nicht damit getan, Kunden verschiedene Kanäle wie Telefon, SMS, Chat, E-Mail, Brief oder Social Media-Plattformen anzubieten. All das muss am Arbeitsplatz kontextbezogen und so automatisiert wie möglich zusammengeführt werden, damit der Agent, der im anspruchsvollen Contact Center-Umfeld von heute mehrere Kontakte über unterschiedliche Kanäle parallel bearbeitet, den Überblick behält. Mit unserer Software machen wir das möglich.“ Auf dem Unified Agent-Desktop von CCT laufen alle Fäden, dazu zählen auch die Kundenhistorie oder Informationen aus vorherigen, automatisierten Self-Service-Vorgängen, harmonisch zusammen.

Durch eine Vielzahl von Schnittstellen wird sichergestellt, dass alle Interaktionen, unabhängig vom Kanal, mit ContactPro geroutet und zusammengeführt werden, so dass sie beispielsweise auch für Qualitätssicherungs- und Reporting-Zwecke erfasst werden. Eine weitere Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz und die Benutzerfreundlichkeit ist, dass die Desktop-Software konfigurierbar ist. Hier bietet die neue Version von ContactPro mit über 700 Attributen mehr Funktionalität und Flexibilität als andere Desktopsysteme. Von der Darstellung über die Inhalte bis zur Form ist alles im System sowie individuell am Bildschirm konfigurierbar.

#### Zu den Funktionen von ContactPro 5.2 gehören, unter anderem:

- SMS Gateway Integration (Open API)
- WhatsApp Integration
- Facebook & Twitter Integration
- Verbessertes E-Mail Keyword Routing
- Scheduled Callback über Web und Agent Desktop
- Blended Preview Outbound Dialer
- Agent Scriptor (Outbound, Inbound, Voice, Chat) mit CRM-Integration
- CRM-Konnektoren für BMC Remedy & Service Now (*zusätzlich zu Salesforce, Dynamics und SAP*)
- Web Chat PCI Compliance und Bot Integration

Das Unternehmen CCT ist Architekt und Systemintegrator für Omni-Channel Contact Center Projekte und bietet ein Portfolio, das die Strategie- und Technologieberatung ebenso umfasst wie Implementierung und Support kompletter, Cloud-basierter Contact

Center (CC)- und Unified Communications (UC)-Lösungen. Dabei hat CCT sich auf CC- und UC-Plattformen von Avaya und CafeX spezialisiert. Dazu gehört auch, dass CCT die Kompatibilität neuer ContactPro Versionen für den Einsatz mit Avaya-Produkten zertifizieren lässt; so ist die neue Version 5.2 bereits für Avaya Aura® Communication Manager r8.0 und Avaya Aura® Application Enablement Services r8.0 zertifiziert.

#### **Über CCT**

Die CCT GmbH bietet umfassende Unified Communications- und Contact Center-Lösungen für große und mittelständische Unternehmen. Langjährige Erfahrung in der Contact Center-Systemintegration und die Erfüllung kundenindividueller Anforderungen - auch durch eigene Applikationsentwicklungen, sorgen für erhebliche Wert- und Effizienzsteigerung in der Kundenkommunikation. CCT, mit Standorten in den USA, Deutschland und der Schweiz, ist Technologiepartner im DevConnect Programm von Avaya und ausgewählter Teilnehmer des Avaya DevConnect Select Product Programms (SPP). Weitere Informationen erhalten Sie unter [cct-solutions.com](http://cct-solutions.com)

CCT Deutschland GmbH \* Tilsiter Str. 1 \* 60487 Frankfurt  
Tel. +49 69 7191 4969 0 \* [kontakt@cct-solutions.com](mailto:kontakt@cct-solutions.com)

*Sollten Sie kein Interesse an weiteren Pressemitteilungen von CCT haben, schicken Sie einfach eine Mail an die Adresse [unsubscribe-CCT@pragma-pr.de](mailto:unsubscribe-CCT@pragma-pr.de)*