



Omnichannel-Interaktionen im Contact Center meistern mit ContactPro

CCT ContactPro Release 5.3 ist "Avaya compliant" - kompatibel mit Avaya OneCloud™ CCaaS Lösungen

04. September 2020 – Frankfurt a.M. CCT, Softwareanbieter und Systemintegrator für Unified Communications und Kundenservice-Lösungen, hat die Kompatibilität der aktuellen Version seiner ContactPro® Lösung mit den wichtigsten Avaya OneCloud™ Contact Center as-a-Service (CCaaS) Lösungen erfolgreich testen lassen. Die ContactPro-Software unterstützt Unternehmen dabei, die Kundenreise über alle Kanäle zu verbessern, indem sie die Erfahrung der Agenten verbessert und effektiver gestaltet. Avaya (NYSE: AVYA) ist ein weltweit führender Anbieter von Lösungen zur Verbesserung und Vereinfachung der Kommunikation und Zusammenarbeit.

ContactPro hilft Unternehmen bei der Zentralisierung von Interaktionen für Agenten, egal, ob sie vor Ort oder zu Hause arbeiten. Die Lösung unterstützt und befähigt Omnichannel-Agenten bei ein- und ausgehenden Anrufen ebenso wie bei Non-Voice-Interaktionen wie modernen Messaging-Interaktionen und bietet Kunden dadurch ein umfassendes Service-Erlebnis. Die Anwendung wurde von Avaya auf Kompatibilität mit dem Avaya Experience Portal 7.2.3 und dem Avaya Proactive Outreach Manager 3.1.3 getestet.

„Die Anforderungen an Kommunikation und Zusammenarbeit entwickeln sich schnell und ständig weiter und dabei werden auch die Interaktionen der Agenten immer komplexer“, so Andrea Kreuter, Geschäftsführerin von CCT Solutions. „Agenten brauchen einen aufgeräumten und modernen Desktop, damit sie ihre Arbeit optimal ausführen können. Mit einem starken Fokus auf neue Medienkanäle und verknüpfte Agent-/Bot-/KI-Funktionen kombiniert CCT ContactPro die Integration mit Kernsystemen und die Automatisierung mit fortschrittlichen Mapping-Optionen und Funktionen wie Agentenanalysen, um eine bessere Einbindung der Mitarbeiter zu unterstützen.“

„Technologiepartner wie CCT tragen dazu bei, dass Unternehmenskunden die von ihnen eingesetzte Avaya-Technologie optimal nutzen und die Erwartungen der Verbraucher an den Service erfüllen können, während sie gleichzeitig die Effizienz des Contact Centers steigern“, so Eric Rossman, Vice President, Partners, Developers and Alliances, Avaya.

CCT ist Technology Partner des Avaya DevConnect Programms, einer Initiative für die Entwicklung, Vermarktung und den Vertrieb innovativer Produkte von Drittanbietern, die mit der Technologie von Avaya zusammenarbeiten und den Wert der Investitionen eines Unternehmens in sein Netzwerk steigern.

Als Technologiepartner kann CCT Produkte zur Konformitätsprüfung bei Avaya einreichen, wo ein Team von DevConnect-Technikern einen umfassenden Testplan für jede Anwendung entwickelt, um die Kompatibilität mit Avaya zu überprüfen. Dadurch haben Unternehmen die Sicherheit, dass sie ihr Netzwerk um herausragende Funktionen ergänzen können, ohne die bestehende Infrastruktur auswechseln zu müssen. Dies beschleunigt die Bereitstellung neuer Anwendungen und reduziert sowohl die Komplexität des Netzwerks als auch die Implementierungskosten.

Erfahren Sie mehr über CCT als Partner im [Avaya DevConnect-Programm](#) und anderen [Partnerprogrammen](#).

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von den Kundenerfahrungen bestimmt, die sie bieten und jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf Lösungen der Avaya Holdings Corp (NYSE: AVYA). Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir es Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Kommunikationserfahrungen für Kunden und Mitarbeiter, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das Technologieunternehmen Ihres Vertrauens, wenn es darum geht, Kundenerfahrungen zu vermitteln, die von Bedeutung sind. Weitere Informationen unter <http://www.avaya.com>.

Über CCT

CCT Solutions, mit Standorten in den USA, Deutschland und der Schweiz, 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. Weitere Informationen unter <https://cct-solutions.com/de/>

Alle erwähnten Produkte, Produktnamen, Warenzeichen und Registrierungen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber, alle Rechte vorbehalten.

###

CCT Solutions / Deutschland

Tilsiter Str. 1
60487 Frankfurt, Germany
Tel. +49 69 7191 4969 0

CCT Solutions / US Büro

CCT Software LLC
1801 N.E. 123rd Street, Suite 314
North Miami, 33181 FL
Tel. +1 877 867 6740

contact@cct-solutions.com