

Datenblatt



Contact-Center

Ihr Contact-Center in der Cloud:
für ein besseres Kundenerlebnis,
höhere Verkaufszahlen und wertvolle
Einblicke.



Speziell für KMU entwickelt.

GoTo Contact Center ist für jedes wachsende Unternehmen leistbar. Es wurde mit allen Technologien, Funktionen und Daten optimiert, die normalerweise größeren Unternehmen vorbehalten sind – und das zum halben Preis.



Verwertbare Daten.

Unsere Software gibt Ihnen den Einblick, den Sie brauchen. In anpassbaren Dashboards sehen Sie tägliche, wöchentliche oder Echtzeitberichte zur Beraterleistung, entgangenen Anrufen und anderen wichtigen Kennzahlen.



Stellen Sie die Weichen auf Erfolg.

Die Erwartungen von Kundschaft werden immer höher. Geben Sie Ihren Teams die richtigen Tools an die Hand: Rückruf von Personen in der Warteschleife, Durchstellen an die beste Ansprechperson, nahtloser Wechsel zwischen Sprachtelefonie, Video, Chat und Social Media.



Ein vertrauenswürdiger Partner.

Wir statten Sie mit den richtigen Tools für Ihren Erfolg aus: Premium-Bereitstellungsservices, individuelle Unterstützung bei der Einrichtung, mehr als 99,999 % Verfügbarkeit und Kundensupport rund um die Uhr.



Kommunikation und IT-Support in einem.

GoTo ist der einzige Softwarehersteller, der es Ihren Angestellten ermöglicht, im Homeoffice Kundenanrufe zu beantworten oder Telefonmarketing zu betreiben und zugleich an jedem Ort technischen Support von Ihrem IT-Team zu erhalten.



IT auf die einfache Art.

Unsere Contact-Center-Lösung lässt sich einfach bereitstellen und warten. Über eine einzige benutzerfreundliche Admin-Plattform können Sie Anrufabläufe im intuitiven visuellen Wählplan-Editor konfigurieren, Warteschleifen anpassen oder die gewünschten Kommunikationskanäle einrichten.





Hauptfunktionen für IT-Admins

Einfache Konfiguration von Anrufabläufen im visuellen Wählplan-Editor, ohne Technikfachleute hinzuziehen – geringere Kosten.

CRM-Integrationen: Berater:innen haben die aktuellsten Kundendaten und andere Informationen zur Hand, um jede Kundeninteraktion zu verbessern.

Zuweisen von Berechtigungen zu Berater:innen, Supervisor:innen oder Geschäftsinhaber:innen gemeinsam mit Zugriffsrechten für bestimmte Daten oder Tools zur Entlastung der IT-Admins.

Multichannel-Konfiguration – Sprachtelefonie, Video, Chat und soziale Medien: Berater:innen können je nach Kundenpräferenz oder Zeiteffizienz zwischen verschiedenen Kommunikationskanälen wechseln.



Hauptfunktionen für Supervisor:innen

Tägliche, wöchentliche und Echtzeit-Analysen und -Berichte: Anrufstatistiken, Beraterleistung und -übersicht, Zielmessung, entgangene Anrufe usw., sodass Sie fundierte Geschäftsentscheidungen treffen können.

Intelligente Anrufweiterleitung, damit Kundschaft schnell zur richtigen Ansprechperson gelangt und Probleme auf Anhieb gelöst werden.

Rückruffunktion für Warteschleifen: Anrufer:innen können auflegen, ohne ihre Position in der Warteschleife zu verlieren. Sobald ein Teammitglied frei ist, wird die Person zurückgerufen. Sie verbringt dadurch weniger Zeit in der Warteschleife.

Coaching-Möglichkeiten: Mithören, Flüstern, Einschalten ins Gespräch und Anrufaufzeichnung zur Verbesserung der Kundeninteraktionen.



Hauptfunktionen für Berater:innen

Kanalübergreifende Kundendaten: Durch Verknüpfen der Chatkonversation mit einem Kontakt sehen Berater:innen den zugehörigen Unterhaltungsverlauf und haben stets aktuelle Kundendaten zur Hand.

Vorausgezeichnete Sprachnachrichten und vorgeschriebene Textnachrichten, die Berater:innen hinterlassen können. Sie gewinnen mehr Zeit für Kundengespräche und minimieren die untätige Zeit.

Wählprogramm für ausgehende Anrufe zur Automatisierung von Verkaufsgesprächen: Ihre Berater:innen ersparen sich die Suche und Eingabe von Kontaktdaten und arbeiten so effektiver und produktiver.

Cobrowsing: Ihre Berater:innen sehen den Kundenbildschirm und können der Person so viel effizienter helfen – unterstützt durch Video- und Sprachtelefonie. Die Zufriedenheit mit dem Service steigt.

Alle Funktionen im Überblick:

Für IT-Admins			
✓	Warteschleifen erstellen	✓	Nicht verbundene Berater:innen abmelden
✓	Warteschleifenzuweisung	✓	Weitergeleitete Geräte ignorieren
✓	Rufstrategieeinstellungen	✓	Pausengründe
✓	Warteschleifenzeitplan	✓	Vorgespeicherte Textnachrichten
✓	Positionsansage inkl. Frequenz	✓	Einstellungen für automatischen Rückruf von Personen in der Warteschleife
✓	Verbindung beenden, wenn keine Berater:innen in Warteschleife	✓	Kampagnen erstellen
✓	Konfiguration der Geschäftszeiten und Nachricht nach Geschäftsschluss	✓	Konfiguration der Berechtigungen
✓	Kompetenzzuweisung	✓	Nachbereitungszeit für Berater:innen
✓	Vorausgezeichnete Sprachnachrichten	✓	Chatverteilung
✓	Nachbereitung manuell beenden	✓	Neue Anrufer:innen in leere Warteschleife lassen
✓	Chatwarteschlangen erstellen	✓	Berater:innen bei verpasstem Anruf abmelden
✓	Intelligente Anrufweiterleitung	✓	Anzuzeigende Anrufer-ID für Anrufer:innen
✓	Einstellungen für die Zeitüberschreitung der Verbindung	✓	Verwaltung von Tags
✓	Einstellungen zum Anrufen aktiver Berater:innen	✓	Prioritätsverwaltung
✓	Benutzerdefinierter musikalischer Freiton	✓	Wartezeit von Anrufer:innen ansagen
Für Supervisor:innen			
✓	Beraterstatus verwalten	✓	Wallboards/Dashboards verwalten
✓	Berater:innen überwachen und coachen (Chat)	✓	Detaillierte Kampagnenübersicht
✓	Detaillierte Anrufübersicht	✓	Berater:innen überwachen und coachen (Anrufe)
✓	Nachbereitung manuell beenden	✓	Echtzeitüberblick
✓	Kampagnen verwalten	✓	Detaillierte Chatwarteschlangen-Übersicht
Für Berater:innen			
✓	Warteschleifen	✓	Von Chatunterhaltung zu Telefonat wechseln
✓	Facebook Messenger	✓	Vorgespeicherte Textnachrichten
✓	Berater-Dashboard	✓	Zugriff auf Nachricht nach Geschäftsschluss
✓	Verfolgung der Produktivität	✓	Ankündigung vor Anrufannahme
✓	Vorausgezeichnete Sprachnachrichten	✓	Lesestatusanzeige Chat
✓	Cobrowsing	✓	Webchat
✓	Von Chatunterhaltung zu Meeting wechseln	✓	WordPress-Plug-in für Webchat

Für Berater:innen

✓	Visuelle und akustische Chatbenachrichtigungen	✓	Kampagnen
✓	Zufriedenheitsumfrage nach Chats	✓	Chat
✓	Chatwarteschlangen	✓	Detaillierte Warteschleifenmetriken
✓	Instagram Messenger	✓	Nachbereitung manuell beenden
✓	Anrufe	✓	Kanalübergreifende Kundendaten
✓	Importfunktionen auf Beraterebene NEU	✓	Echtzeit-Schreibstatusanzeige Chat
✓	Segmentierung von Kontakten NEU	✓	Berater-Softphone NEU

Berichterstellung und Analysen

✓	Unterhaltungsübersicht NEU	✓	Abgeschlossene Unterhaltungen
✓	Interaktionsdetails NEU	✓	Durchschnittliche Zeit in Warteschleife
✓	KI-Chatanalyse NEU	✓	Übersichtstabelle Warteschleifenanrufer:innen
✓	Benutzerdefinierte Dashboards	✓	Berater:innen Durchschnittliche Sprechdauer (ATT)
✓	Abgeschlossene Unterhaltungen insgesamt (Diagramm)	✓	Berater:innen Aufteilung Sprechdauer (%)
✓	Durchschnittliche Gesprächsdauer	✓	Berater:innen Anteil weitergeleiteter Warteschleifenanrufe
✓	Tabelle mit Anruferdetails	✓	Benutzerdefinierte Dashboards sperren
✓	Vorausgezeichnete Sprachnachrichten	✓	Anrufe insgesamt im Zeitverlauf
✓	Berater:innen Abgeschlossene Kontakte	✓	Anrufe insgesamt nach Ergebnis
✓	Berater:innen Trends Sprechdauer insgesamt	✓	Berater:innen Performance-Dashboard
✓	Berater:innen Aufteilung beantwortete Anrufe (%)	✓	Berater:innen Gesamte Sprechdauer (TTT)
✓	Berater:innen Verfügbarkeits- und Pausenzeiten nach Berater:in	✓	Berater:innen Trends Anrufe insgesamt
✓	Benutzerdefinierte Dashboards freigeben	✓	Berater:innen Übersichtstabelle