

# Contact center online

## Alles-in-één contactcenter als online dienst

Met contact center online van KPN krijgt u – zonder eigen investering! – De beschikking over het modernste multimedia en multichannel contactcenter. De open architectuur integreert alle elementen van moderne, hedendaagse contactcenters in één omgeving die toegankelijk is via een beveiligde ip-verbinding. Uiteraard hebt u zelf de volledige besturing over het contactcenter. Voor deze flexibele, schaalbare en toekomstvaste oplossing betaalt u naar gebruik.

### Contactcenterfunctionaliteit geïntegreerd in uw eigen applicaties

Om gebruik te kunnen maken van Contact Center Online hebt u slechts een lokale infrastructuur nodig (pc's met webbrowser, LAN). Omdat het contactcenter volledig IP-gebaseerd is en gebruikmaakt van open protocollen, kan Contact Center Online met behulp van 'connectoren' eenvoudig worden geïntegreerd met uw bestaande infrastructuur en IT-applicaties, bijvoorbeeld uw CRM-systeem.

Via deze infrastructuur werken uw medewerkers – agents, supervisors, managers – vanaf een willekeurige locatie via een beveiligde IP-verbinding met Contact Center Online. Zo kunt u, samen met ons, een agentdesktop-applicatie integreren in de Contact Center Online-softphone. Andersom kunt u agentfuncties opnemen in uw eigen CRM-applicaties.

Het platform van Contact Center Online is ondergebracht in een streng beveiligd CyberCenter. Wij verzorgen 24 uur per dag, 7 dagen per week het beheer van de infrastructuur en de applicatie. Uiteraard is de toekomstvastheid van de functionaliteit gegarandeerd.

Kortom, met Contact Center Online beschikt u over alle facetten van een modern contactcenter gericht op maximale productiviteit.

### Flexibele en modulaire opzet

Contact Center Online biedt een flexibele en modulaire opzet waarbij alle mogelijke inbound- en outbound-faciliteiten web-based beschikbaar zijn, u hebt dus geen specifieke client software nodig. De architectuur combineert alle gangbare contactcenterfuncties in één oplossing, zoals Automatic Call Distribution (ACD, bijvoorbeeld op basis van skill & profile), Interactive Voice Response (IVR), contacthistorie, real-time en historische rapportages, supervisie en coaching, call recording en webinteractie. Daarnaast is belangrijk, ook voor uw klanten, dat alle gebruikelijke klantcontactkanalen worden ondersteund, zoals telefonie, e mail, voicemail, webchat en SMS.

Met Contact Center Online hebt u de beschikking over alle mogelijke faciliteiten van een modern contactcenter, maar zonder de investeringen die daar doorgaans mee zijn gemoeid. U hoeft namelijk niet zelf de benodigde middelen voor een in-house contactcenter aan te schaffen, omdat het platform is ondergebracht in een van de streng beveiligde CyberCenters van KPN.

De operationele kosten van Contact Center Online zijn direct gerelateerd aan het gebruik. Dit betekent dus ook dat u niet betaalt voor licenties die u niet of nauwelijks gebruikt. En extra capaciteit is direct inzetbaar. De afrekening vindt maandelijks plaats op basis van het gemeten hoogste aantal gebruikers en de contractduur. Ter indicatie: de maandkosten variëren van €87,50 tot €175,= (tenzij anders vermeld in de algemene voorwaarden).

### Aantrekkelijke voordelen

Met Contact Center Online kunnen uw medewerkers – agents, supervisors, managers – volledig locatie-onafhankelijk werken. Vanaf elke (werk)plek met internettoegang kunnen zij inloggen op het systeem; zij kunnen dus eventueel ook vanuit huis hun werkzaamheden uitvoeren. En al zitten uw medewerkers niet fysiek in dezelfde ruimte, door de opzet van Contact Center Online kunnen zij toch goed samenwerken en de klantcontacten gewoon afhandelen, alsof zij bij elkaar in dezelfde ruimte zitten.

Omdat de operationele kosten direct zijn gerelateerd aan het gebruik, kunt u piekdrukke efficiënt opvangen door simpelweg extra medewerkers te laten inloggen. En als het wat minder druk is, betaalt u niet voor licenties die niet worden gebruikt.

De configuratie van Contact Center Online kunt u zelf real-time inrichten en onderhouden, eenvoudig vanuit uw eigen vestiging. Denk hierbij aan het uitbreiden van het aantal werkplekken of het aanpassen van de business rules.

Met Contact Center Online hebt u niet de zorgen voor het beheer van de complexe techniek van een contactcenter. KPN verzorgt de implementatie, het beheer, de updates, het onderhoud en de 24\*7-ondersteuning over de volle breedte: van klantcontactkanaal tot en met agentwerkplek.

Omdat het platform van Contact Center Online is gehuisvest in een CyberCenter met zeer hoge beschikbaarheid van onder meer stroom, connectiviteit en toegang, garandeert KPN een veilige, bedrijfszekere en toekomstvaste oplossing voor al uw contactcenterbehoeften.

### Waarom KPN?

Maximale beschikbaarheid van uw contactcenter is gegarandeerd, omdat KPN is samenwerking met KPN zowel de Application Service Provider als de Network Operator is: alles in de handen van één vertrouwde partij.

KPN biedt Contact Center Online aan als totaaloplossing binnen het concept van managed services: alle elementen van een modern multichannel contactcenter zijn gecombineerd in één oplossing. U gebruikt altijd state-of-the-art contactcenterfunctionaliteit. Daarnaast bieden wij een supportdesk met uitgebreide contactcenter-expertise, waar u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht kunt voor ondersteuning voor de gehele keten van klantcontactkanaal tot en met agentwerkplek.

KPN voert ook een actief beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Kijk voor meer informatie op [kpn.com/mvo](http://kpn.com/mvo).

---

### Meer informatie

Ga voor meer informatie over onze connectivity-dienstverlening naar: [kpn.com/corporatemarket](http://kpn.com/corporatemarket) of stuur een e-mail naar [info.nl@kpn.com](mailto:info.nl@kpn.com)

---