

linkthat CUBE CTI

Erhöhe mit dem LinkThat CUBE den Mehrwert deiner CRM-Installation – durch optimale Steuerung der Kommunikation auf allen Kontaktkanälen. Unsere CTI-Lösung mit KI definiert Kundenservice neu.

CTI Middleware für CRM-Systeme

Als Software zur Sprach-Daten-Integration verbindet der CUBE die TK-Plattformen der führenden Hersteller wie Microsoft, CISCO, Mitel, Avaya, Alcatel, Five9 ... mit CRM-Systemen: Salesforce, SAP, MS, zendesk u.v.m.

Gleichzeitig ist der CUBE mit vielen weiteren Features ausgestattet, wie der Spracherkennung in Echtzeit. Für internationale Unternehmen mit großen Customer-Service-Einheiten oder zentralisierten Service-Hotlines sind diese Vorteile besonders interessant.



Alle Daten auf allen Kanälen im Blick

Die Kundenzufriedenheit zeichnet sich in den ersten Gesprächssekunden ab. Dort setzt der CUBE an – indem er Mitarbeiter sofort mit relevanten Daten versorgt.

Dank der Kundenerkennung und der automatisch angezeigten Kontakthistorie inklusive CRM-Daten, können alle Mitarbeiter im Service-Center optimal auf alle Anliegen eingehen und müssen während der Calls keine manuellen Suchen mehr durchführen.

Agents haben neben Kundendaten auch Präsenzstatus- und Queue-Informationen immer griffbereit und profitieren von der Möglichkeit, Screen- und Case-Transfers durchzuführen.

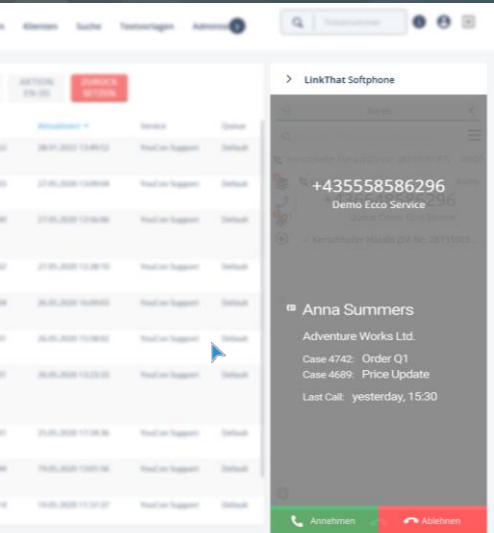


www.linkthat.eu

Weltweit im Einsatz

Der LinkThat CUBE ist seit über 10 Jahren auf allen Kontinenten im Einsatz und ist für seine Flexibilität in allen Branchen bekannt.

Unsere Kunden schätzen vor allem, dass wir für tägliche Herausforderungen immer rasch eine Lösung parat haben. Der CUBE ist das Kernstück, das uns und unseren Partnern diese Anpassungsfähigkeit ermöglicht.



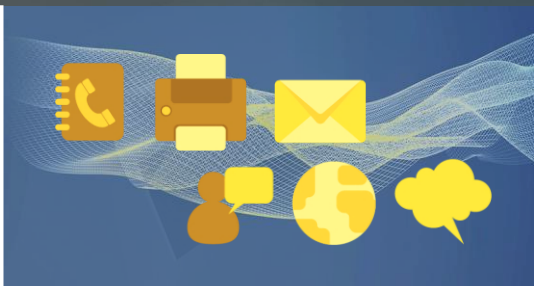
Softphone mit CRM-, KI- & CCtr-Features

Das LinkThat Softphone ist die zentrale Steuereinheit und eine Universalschnittstelle zu Telefonie-, CRM- und Daten-Systemen. Es zeigt dem Mitarbeiter alle relevanten Informationen zum richtigen Zeitpunkt an einer Stelle. Zu den Features gehören:

- Kundenerkennung direkt im CRM-System
- KI-Funktionen wie die Schlüsselworterkennung in Echtzeit und Sentiment-Analyse: LinkThat ECCO macht es möglich!
- Kontrolle über alle Telefoniefunktionen inkl. Status & Queues
- Weiterleitungen an Kollegen mit dynamischen Attachments: CRM-Daten, Textnotizen, offene Cases, Accounts, u.v.m.

Datenintegration über alle Kanäle

Der CUBE unterstützt zusätzlich zur Telefonie auch alle weiteren Kontaktkanäle wie E-Mail, Fax, Chat und Social Media. Damit reagieren alle Servicemitarbeiter flexibel auf immer dynamischere Ansprüche deiner Kunden und Geschäftspartner.



Die #1 Herausforderung von Kundenservice-Mitarbeitern:

Der ständige Wechsel zwischen Systemen, um die richtige Information zu finden.*

Mit dem CUBE werden alle Kontaktkanäle aufeinander abgestimmt. Das spart Zeit, Geld und Nerven. Mit unseren Expertenteams für CTI, VoIP und Künstliche Intelligenz stehen dir auch in Zukunft immer die besten Partner zur Seite!

* Quelle: Harvard Business Review Analytic Services, 2022

www.linkthat.eu

linkthat

+43 1 33 44 0 44
contact@linkthat.eu