

The logo for VCC:Live, featuring the text 'VCC:Live' in a bold, sans-serif font. The 'VCC' is in black, and the ':Live' is in a lighter grey. A registered trademark symbol (®) is located at the top right of the 'e'.

VCC:Live[®]

A large, abstract graphic on the left side of the page. It consists of a solid orange shape that tapers to the right, resembling a stylized letter 'A' or a triangle. Overlaid on this shape is a grid of white circles of varying sizes. Some circles are solid white, while others are just outlines. The circles are arranged in a roughly rectangular pattern, with some missing or partially cut off by the edges of the orange shape.

Detailierten Funktionen

Vergleichen Sie unsere Pakete, um das Passende zu finden.

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium

BASISFUNKTIONEN

Höchstzahl der aktiven Projekte Sie können Anrufe einer bestimmten Anzahl gleichzeitiger Projekte initiieren und empfangen.	10	50	50	50
Alle Projekte Gesamtzahl der derzeit aktiven und inaktiven Projekte.	50	300	300	300
Projektmanagement VCC Live ist für Projekte angelegt, bei denen die Nutzer verschiedene Callcenteraktivitäten wie Telemarketing und Kundenbetreuung verwalten und organisieren. Sie können auch Einstellungen, Datenbanken, Skripte, Statistiken und Nutzerberechtigungen bequem anpassen.	✓	✓	✓	✓
Datenbankmanagement Für jedes Projekt kann eine individuelle Datenbankstruktur erstellt werden. Daten können in jedem von Microsoft Excel unterstützten Format leicht importiert und exportiert werden.	✓	✓	✓	✓
Nutzermanagement Sie können Nutzerberechtigungen für Systemoperatoren, Supervisoren, Administratoren, Qualitätssicherungsbeauftragte usw. einrichten und dabei unterschiedliche Berechtigungen für einzelne Nutzer einstellen.	✓	✓	✓	✓
Ergebnis Code Die Ergebniscodes zeigen die Ergebnisse der Anrufe an. Anhand der Anzahl der Codes für erfolgreiche Anrufe, erfolglose Anrufe und Rückrufe können Sie verschiedene Abschlüsse für die Ergebnisse der Anrufe einrichten.	✓	✓	✓	✓
Agenten Bedieneroberfläche Ergonomische und leicht zu bedienende Windows und Linux-kompatible Bedieneroberfläche, deren Bedienung in 10–15 Minuten mit dem für die Anrufe benötigten Headset erlernt werden kann;	✓	✓	✓	✓
Arbeitsstation Detaillierte Analyse des Agentenstatus. Mit dieser kann der Supervisor die Tätigkeit der Agenten genau verfolgen.	✓	✓	✓	✓

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
AUX AUX ermöglicht dem Supervisor die Differenzierung zwischen einer individuell einstellbaren Anzahl von Pausen (Kaffeepause, Schulung usw.) und die Gewährleistung dessen, dass die Agenten ihre Pausenzeiten einhalten.	✓	✓	✓	✓
Datenblatt Ein Formular mit den Empfängerdaten, das angepasst werden kann. Dieses kann von den Agents während oder nach dem Anruf bearbeitet werden.	✓	✓	✓	✓
Telekommunikationsdienstleistungen Alle Klienten haben Zugang zu umfassenden nationalen und internationalen Kommunikationsdienstleistungen.	✓	✓	✓	✓

ERWEITERTE FUNKTIONEN

Scripteditor Die Anrufe der Agenten können durch Skripte oder durch Fragebogen gesteuert sein, die sie je nach den Antworten des Empfängers Schritt für Schritt anleiten und damit dazu beitragen, dass die Unterhaltung die gewünschte Richtung nimmt, wodurch Anrufzeit gespart wird.	✓	✓	✓	✓
Interne Unterhaltung Die Supervisoren können durch Chat-Mitteilungen mit einer unbegrenzten Zahl von Agenten gleichzeitig kommunizieren.	✓	✓	✓	✓
IP-Telefon-Anschluss Über die eingebaute Nebenzentralenfunktion können Sie IP-Desktop- oder -Softwaretelefone anschließen.	Optional	✓	✓	✓
Erweitertes Datenbankmanagement Bietet eine angepasste und umfassende Prüf-, Listen und Exportfunktion und ermöglicht die flexible Aktualisierung der Datenbank.		✓	✓	✓
Qualitätsmanagement Supervisoren und Manager können die Aspekte der Qualitätskontrolle bestimmen, anhand welcher sie die Arbeit der Agenten beurteilen und Rückmeldung geben können, was zu einer größeren Effizienz der Agenten und des Callcenters insgesamt beiträgt.		✓	✓	✓
Teammanagement Es kann eine beliebige Anzahl von Teams, darunter auch ausgelagerte Partner und Agenten ohne Zugang zur Datenbank oder zu den Einstellungen, unabhängig voneinander am selben Projekt arbeiten.		✓	✓	✓

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
<p>VCC Live Mobile App Mit der VCC Mobile App ist es leicht zu sehen, welche Kunden kontaktiert werden müssen, wann, was die Ergebnisse von Konversationen sind und welche Folgeaufgaben erforderlich sind. Nach der Einrichtung kann VCC Mobile App Daten an den VCC-Client und andere CRM-Systeme übertragen, mit jedem Handy effektiv außerhalb des Büros zu arbeiten. Unternehmensleiter und Vorgesetzte können die App auch nutzen, um ihre Aktivitäten effizient zu überwachen.</p>	Optional	Optional	Optional	Optional
<p>VCC Live Pay Einfaches und bequemes Zahlen am Telefon ist jetzt durch VCC Pay mit Kreditkarte möglich. Die dazu benötigten Daten können im Tastenfeld eingegeben werden, ohne für unsere Mitarbeiter sichtbar zu sein. VCC Pay überträgt die Kontodaten und den zu bezahlenden Betrag automatisch an die Bank um schnelles und sofortiges Zahlen zu gewährleisten. Unsere Mitarbeiter sind dabei im Stande der Zahlung zu folgen und zu überprüfen ob die angegebenen Daten gültig sind. Nach erfolgreicher Zahlung wird das Produkt aktiviert oder per Post an sie verschickt.</p>				✓

AUSGEHENDE ANRUF

<p>Manuell-Dialer Die Agenten beginnen die Anrufe mit einem einzigen Klick. Kunden, die auf einen Rückruf warten, erscheinen nach einer im Voraus festgelegten Rückrufzeit automatisch in einem Dialogfenster. Die voraussichtliche Sprechzeit der Agenten beträgt 10–20 Minuten pro Stunde.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Power-Dialer Nach dem Abschluss und der Beendigung eines Anrufs wird ein neuer Anruf initiiert, was die voraussichtliche Sprechzeit der Agenten auf 15–25 Minuten pro Stunde erhöht.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Prädiktiv-Dialer Eine effiziente Lösung, die die Anrufzeit der Agenten erhöht und die Wartezeiten verringert. Die Wahlvorrichtung berechnet intelligent, wann wie viele Anrufe initiiert werden müssen, damit der nächste frei werdende Agent einen Anruf übernehmen kann. Die Zahl der verlorenen Anrufe kann selbst mit nur 5 Agenten unter 3 Prozent gehalten werden. Die voraussichtliche Sprechzeit beträgt 30–48 Minuten pro Stunde, einschließlich einer Pause von 10 Minuten.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Erweiterte Einstellungen für Dialer Die Prädiktivprojekte können entsprechend der verwendeten Datenbank und der jeweiligen Anforderungen angepasst werden.</p>		✓	✓	✓

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Quotierung Wenn das System für repräsentative Umfragen und Erhebungen wie Meinungsumfragen eingesetzt wird, kann eine bestimmte Anzahl von Empfängern einer bestimmten Kategorie angerufen werden.		✓	✓	✓
Ausgehende IVR-Anrufe (Robocalls) IVR-Menü einschließlich automatischer Anrufe und einzigartiger Sprachwiedergabefunktionen, ideal zur Verbreitung von Masseninformationen (z. B. Wahlkampfreden, Änderungen der allgemeinen Vertragsbedingungen oder Kundenmahnungen); die Rufempfänger können über die Drucktasten des Telefons Rückmeldungen geben.		Optional	Optional	✓

EINGEHENDE ANRUF

IVR Anrufer werden durch ein intelligentes und leicht zusammenzustellendes Sprachmenü geleitet und informiert und können anhand der Tageszeit zu Agenten durchgestellt werden.	✓	✓	✓	✓
Warteschleife Wenn kein Agent frei ist, warten die Kunden in der Warteschleife auf den nächsten freien Agenten. Währenddessen können Musik oder sonstige Informationen abgespielt werden.	✓	✓	✓	✓
Automatische Anrufverteilung (ACD) Die Anrufer werden zu einem Agenten durchgestellt, dessen Erfahrung am ehesten den Bedürfnissen des Anrufers entspricht.	✓	✓	✓	✓
Erweiterte Routing-Methoden (SBR) Verbindet zu dem Agenten mit der am besten zu den Bedürfnissen des Kunden passenden Erfahrung.	✓	✓	✓	✓
Erweiterte Warteschlangenfunktionen Sagt die ungefähre Wartezeit an und generiert bei in der Warteschlange verlorenen Anrufen automatische Rückrufe.		✓	✓	✓
Erweiterte Funktionen Richtet anhand der Telefonnummer oder der Kundennummer ein individuelles Sprachmenü ein.		✓	✓	✓

BERICHTE UND STATISTIKEN

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Echtzeitstatistiken Der Projektstatus und die Aktivitäten der Agenten können in Echtzeit beobachtet werden. Anrufe und Wählervollständigungsstatus von ausgehenden Anrufen, IVR und Warteschlangen eingehender Anrufe können beobachtet werden, so daß Eingriffe jederzeit möglich sind.	✓	✓	✓	✓
Arbeitsstation-, Ruf- und CDR-Statistiken Auf der Grundlage beliebiger Anforderungen bezüglich der Daten und der Struktur können maßgeschneiderte Statistiken erstellt werden.	✓	✓	✓	✓
CDR-Bericht Enthält alle Anrufe und Daten in einem bestimmten Zeitraum (z. B. Anrufer und Anrufempfänger, Länge des Anrufs, Agent). Mithilfe der Berichte können Anrufe ausgemacht und mitgehört werden, außerdem können Frage-und-Antwort-Erhebungen leicht erstellt werden.	✓	✓	✓	✓
Benutzerdefinierte Exporte Die Aufzeichnungen können während des laufenden Projekts exportiert werden.	✓	✓	✓	✓
Outbound Wallboard Die Agenten können in Echtzeit über die Statistiken informiert werden, indem diese auf einem Extra-Bildschirm angezeigt werden.		✓	✓	✓
Benutzerdefinierte Indikatoren Zur Hervorhebung individueller Kennzahlen können nach Bedarf Spalten in die Statistiken eingefügt werden.		✓	✓	✓
Massenexporte Massenexporte sind die schnellste Methode, um die Ergebnisse von Gruppen von Agenten, die gleichzeitig an verschiedenen Projekten arbeiten, zu exportieren.		✓	✓	✓
Vorlagen für Massenexporte Es können Vorlagen für die Exporte bestimmt werden, die den Export von Daten in einer bestimmten Struktur mit einem Klick ermöglichen.		✓	✓	✓

GESPRÄCHE SPEICHERUNG

Tonaufzeichnung Die Anrufe können im Stereo-MP4-Format aufgezeichnet werden, Agenten und Kunden auf jeweils gesonderten Kanälen.	✓	✓	✓	✓
--	---	---	---	---

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
E-Mail speicherung (Anhänge) Speicherung von ausgehenden und eingehenden E-Mails sowie Anhängen.	✓	✓	✓	✓
Speicherung Kostenlose Speicherung von Gesprächen.	10 GB	10 GB	10 GB	10 GB
Zusätzlicher Speicherplatz Speicherung von Tonaufzeichnungen für eine variable Zeit, wobei sich die Kosten nach dem bereits in Anspruch genommenen Speicherplatz richten.	Optional	Optional	Optional	✓
Archivierungssoftware für Gespräche-Download Zuvor erstellte Tonaufzeichnungen können anhand im Vorfeld definierter Namen unter Verwendung eines gesonderten Programms automatisch heruntergeladen werden.	✓	✓	✓	✓

MULTI-CHANNEL-FUNKTIONEN

Automatische SMS versenden Nach einem Anruf, abhängig vom Ergebniscode, kann eine personalisierte SMS versendet werden.	✓	✓	✓	✓
Automatische E-Mail versenden E-Mails oder Textmitteilungen mit relevanten Kundeninformationen können nach der Beendigung eines Anrufs versendet werden.	✓	✓	✓	✓
Benutzerdefinierter Anhang Sie können sowohl Text als auch maßgeschneiderte Anhänge wie Angebote, Zahlungsaufforderungen, oder andere Dokumente im PDF-Format per E-Mail verschicken.		✓	✓	✓
Email Kommunikation Die ganze schriftliche Kommunikation kann durch das VCC geführt werden.			✓	✓
Spam und Viren Filter Höchste Sicherheit, automatische Inhaltprüfung.			✓	✓
Ticketing System Möglichkeiten der Zuweisung eines Tickets an eine Person zur weiteren Bearbeitung bis zur Lösung (closed ticket). Mit dem Ticketsystem soll sichergestellt werden, dass keine Nachricht verloren geht und jederzeit ein Gesamtüberblick über die zu bearbeitenden Vorgänge möglich ist.			✓	✓

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Mass Email versenden Senden von personalisierten E-Mails an einen ausgewählten Bereich in einer Datenbank.			✓	✓
Chat Mit Instant Messaging können Kunden sofort mit einem Agenten chatten. Der Chat-Service kann problemlos auf jeder Plattform integriert werden, die Ihre Agenten verwenden.			✓	✓

DATENSICHERHEIT

Verschlüsselte Datenverbindung Die Verschlüsselung der Datenverbindung zwischen dem Klientenprogramm und den zentralen Servern des VCC Live gewährleistet SSL/TLS.	✓	✓	✓	✓
Gesonderte Datenbank Im Interesse der größtmöglichen Datensicherheit hat jeder Klient eine persönliche Datenbank.	✓	✓	✓	✓
Passwortregeln Es können individuelle Passwortregeln erstellt werden. Die Eigenschaften wie Mindestlänge, die Verwendung von Sonderzeichen, die Häufigkeit der Zeichen und Ablauf der Gültigkeit kann festgelegt werden.	✓	✓	✓	✓
Nutzer-Power-Management Sie können aufgrund einer Hierarchie nach ihren Bedürfnissen verschiedene Berechtigungsstufen für Agenten, Supervisoren, Administratoren, Qualitätsmanager, Projektmanager, Datenbankmanager usw. einrichten	✓	✓	✓	✓
Datensicherheitsbericht Erstellt Übersichten über den Zugang zu den Daten durch die Nutzer, einschließlich Änderungen, Import, Export oder Ansicht von Statistiken, Herunterladen von Sprachaufzeichnungen usw.		✓	✓	✓
Anwendungs-Firewall Sie können den Kreis der IP-Adressen und IPDomains, die sich im Klientenprogramm des VCC Live anmelden können, einschränken.		✓	✓	✓
SIP TLS, SRTP Verschlüsselung von Sprachkanälen mit SIP-TLS-sRTPProtokollen.		✓	✓	✓

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Bankkartenzahlung Dienstleistungen, die von einem Kunden bestellt werden, können sofort mit einer Bankkarte bezahlt werden.				✓
PCI DSS-Zertifikat Datensicherheit Zentrale Server, die von unseren PREMIUM-Kunden genutzt werden, verfügen über das höchste Datenschutzniveau.				✓

INTEGRATION

Anruf per Klick Nach einer minimalen EDV-Vorbereitung können Anrufe aus jedem beliebigen CRM-System gestartet werden.	✓	✓	✓	✓
Webintegration Mit wenigen Klicks kann jedes beliebige ERP-, CRM- oder anderes Programm in die Oberfläche der Agenten integriert werden.	✓	✓	✓	✓
Anwendungsschnittstelle Datenbank Externe Systeme können mithilfe der RESTkompatiblen API einfach und sicher auf Daten zugreifen, die im VCC Live gespeichert sind. Dies wird gewöhnlich für die Synchronisierung von Daten mit anderen Systemen, für das automatische Laden von Anruflisten oder für die Einrichtung einer Rückruffunktion über das Web verwendet.	✓	✓	✓	✓
Webhook Übermittelt über die REST-kompatible API Einzelheiten von Anrufen und Daten, die die Agenten aufgezeichnet haben, nach der Beendigung des betreffenden Anrufs an ein anderes System.		✓	✓	✓
Javascript-SDK Eine JavaScript-Oberfläche für komplexe verzweigte Fragebögen von mehr als 100 Seiten, die eine Oberflächen- oder Verzweigungsprogrammierung erfordern.		✓	✓	✓
Anwendungsschnittstelle IVR Die von Anrufern gemachten Angaben, wie PIN Nummern, können in externe Systeme (gewöhnlich ERP oder CRM) übertragen werden, die die möglichen nächsten Schritte im IVR-Menü bestimmen können.		✓	✓	✓

UNTERSTÜTZUNG

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Unterstützung per E-Mail Die Mitarbeiter von VCC Live für die Unterstützung auf Supervisorebene sind an Werktagen von 8:00 bis 17:30 Uhr zu erreichen.	Free	Free	Free	Free
Unterstützung per Telefon Sie können die Mitarbeiter von VCC Live für die Unterstützung auf Supervisorebene an Werktagen von 7:00 bis 20:00 Uhr sowie an Wochenenden und Feiertagen von 9:00 bis 20:00 Uhr anrufen. Sie helfen Ihnen bei allgemeinen Fragen und Nutzerproblemen, beim Projektmanagement, bei der Erstellung von Skripten und beim Hochladen von Datenbanken.	Free	Free	Free	Free
Key Account Manager VCC Live stellt einen Key Account Manager ab, der dafür sorgt, dass die Systeme der VIPKunden so effektiv wie möglich arbeiten.		Free	Free	Free
24/7-Unterstützung Das Unterstützungsnetzwerk von VCC Live steht 24 Stunden am Tag und 7 Tage pro Woche bereit, um Ihnen bei Problemen aller Art zu helfen.				Free

ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN

Workshop VCC Live bietet pro Jahr zwei Workshops an, bei denen neue Funktionen und ihre effiziente Nutzung vorgestellt werden.	Free	Free	Free	Free
--	------	------	------	------

TELEKOMMUNIKATION

Rufbeendigung Die Möglichkeit, nationale und internationale Anrufe zu initiieren und zu empfangen.	✓	✓	✓	✓
Nationale Telefonnummern Eine Telefonnummer, die an jedem beliebigen Ort beantragt werden kann; Kunden können auch ihre Telefonnummern von anderen Anbietern mitbringen.	✓	✓	✓	✓
Internationale Nummern Wir können Nummern für Ortsgespräche in etwa 100 Ländern bereitstellen, um die internationale Kundenbetreuung zu erleichtern.		✓	✓	✓

		AM BELIEBTESTEN		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
SIP-Interconnect Das System von VCC Live kann mit anderen Telefonzentralen, System- und Telekommunikationsanbietern, die das SIP-Protokoll verwenden, verknüpft werden.		Optional	Optional	Optional

Lizenzgebühren

	AM BELIEBTESTEN			
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
	€ 55 Arbeitsstation / Monat	€ 75 Arbeitsstation / Monat	€ 95 Arbeitsstation / Monat	€ 135 Arbeitsstation / Monat
Grundgebühr Der Standardpreis für VCC Live ist monatlich zu zahlen.	€ 550	€ 750	€ 950	€ 1350
Inklusive Agentenlizenzen Das Basispaket umfasst nur die Mindestanzahl von Agenten, wie in der Funktionsliste angegeben. Nutzerlizenzen können durch eine Abrechnung auf monatlicher oder auf Minutenbasis erweitert werden.	10	10	10	10
Admin Lizenz (/ Monat / Benutzer) Mindestens 1 Lizenz monatlich.	€ 75	€ 75	€ 75	€ 75
Zusätzliche Lizenz– pro Monat / Agent Bei erweiterten Paketen können Sie zwischen der Abrechnung der Agentenlizenz auf Monats- oder auf Minutenbasis wählen.	€ 55	€ 75	€ 95	€ 135

Die Preise enthalten keine Mehrwertsteuer.



Internationaler Vertrieb:

VCC Live Germany GmbH, München

Gontardstraße 11, 10178 Berlin, Germany

Telephone: +49 8999 953463

E-mail: sales@vcc.live

Ungarischer Vertrieb:

VCC Live Hungary Kft., Budapest

1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14.

Telephone: +36 1 999 7404

E-mail: sales@vcc-live.hu

Entwicklungsabteilung:

VCC Live Group Zrt., Szeged

6725 Szeged, Hópárduc u. 17. fszt. 1.

Telephone: +36 1 999 7404

E-mail: sales@vcc-live.hu

Polischer Vertrieb:

VCC Live Poland Sp. z o.o., Warschau

ul. Chmielna 132/134, 00-805 Warszawa, Polska

Telephone: +48 123950886

E-mail: sales@vcc-live.pl