



3CX Kommunikationssystem

Über 3CX

Seit 2005 ist 3CX ein Vorreiter bei der Bereitstellung einer robusten, sicheren und erschwinglichen Kommunikationslösung für Unternehmen weltweit.

350.000
Unternehmen

12 Mio.
Nutzer

190
Länder

10
Büros weltweit

3CX - Das Kommunikationssystem der Zukunft

Erste Software- &
Open-Standards-
basierte IP-
Telefonanlage

Erste Lösung,
die WebRTC-
Gateway
einführte

Erste Lösung,
die Softphones
integrierte

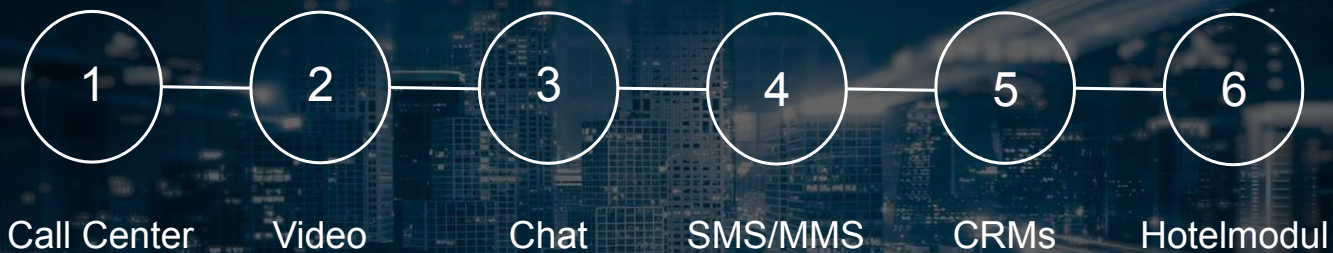
Erste Lösung,
die clientlose
Webkonferenzen
inkludierte

Erste Lösung,
welche
Website-
Livechat
integrierte

Warum 3CX?

- Verfügbar on-Premise (lokal), in privater Cloud oder von 3CX gehostet
- Simple und günstige Abonnements
- Nutzung bestehender Hardware und Leitungen
- Livechat, WhatsApp SMS/MMS, Videokonferenzen inkludiert
- Gratis Apps für mobiles Arbeiten
- Integration mit CRM-Systemen und MS 365
- Integrierte Sicherheit mit erweitertem Hacking-Schutz, Verschlüsselung und automatischen Updates

3CX Agenten Toolkit



Das 3CX Call Center

- Warteschleifen
- Rufgruppen
- Anrufaufzeichnung
- Anrufberichte
- SLA-Benachrichtigungen
- KI Analyse & Reporting
- Wallboard/Switchboard
- Hot Desking
- Click-to-Call/Meet
- Skill Based Routing
- Personalisierte Call Flows
- KI Anruftranskription

Videokonferenzen

- Im Abonnement für bis zu 250 Teilnehmer inkludiert
- Kein Download erforderlich: Teilnehmer klicken auf Link oder wählen sich telefonisch ein
- Erstellung von Webinaren
- Option zur Aufzeichnung
- Teilen von Bildschirm & PDFs
- Fernunterstützung
- Erstellung von Umfragen
- interaktives Whiteboard
- Keine Zeitbegrenzungen oder Gebühren pro Nutzer

Chat & Messaging

- Eine Oberfläche für alle Kanäle: Live Chat / WhatsApp / Facebook / SMS
- Website-Live Chat für WP, Drupal, Joomla! oder individuelle CMS
- Option zur Umwandlung eines Chats in einen Live-Anruf
- Überwachen von Chats und Teamleistung in Echtzeit
- Weiterleiten von Chats nach Abteilung oder Priorität mit Chat-Warteschleifen
- Verfolgen von Antwortzeiten, Volumen und Zufriedenheit mit Chat-Berichten
- kostenlos im Abonnement enthalten

CRM-Integration

- Unterstützung aller gängigen CRMs: Salesforce, Hubspot, Dynamics, Zoho & mehr
- Zeitersparnis und höhere Produktivität für Mitarbeiter
- Sofort wissen, wer anruft - Abgleich der Anrufer-ID ermöglicht Aufzeichnung im CRM
- Automatische Erstellung neuer Kunden
- Anrufhistorie & Chat-Protokollierung
- Direkt aus dem CRM wählen mit Click2Call

Hotel-Telefonanlage

Das Hotelmodul ermöglicht eine optimale Kommunikation sowohl intern als auch mit Gästen dank Funktionalitäten wie:

- **Check-in/Check-out:** Verwaltung über PMS oder 3CX Web Client
- **Gäste-Nebenstellen & DND:** Nebenstellen zuweisen und „Bitte nicht stören“-Einstellungen verwalten
- **Anrufsteuerung:** Externe Anrufe in freien Zimmern blockieren. Weckrufe planen
- **Abrechnung & Housekeeping:** Zimmeranrufe über Fidelio abrechnen. Zimmerstatus telefonisch aktualisieren
- **Live Chat-Integration:** Gäste-Chats von Websites, WhatsApp oder Facebook verwalten. Mit einem Klick in Anrufe umwandeln
- **PMS-Unterstützung:** Integriert mit Systemen wie Micros-Fidelio, Protel und roomMaster. Zeigt Gästedetails abteilungsübergreifend an

KI

- **Stimmungsanalyse**

- Überwachung der Stimmung nach Anruf, Agent, Warteschlange und Rufgruppe
- Identifizierung der leistungsstärksten Agenten und Kennzeichnung von Interaktionen, die einer Nachverfolgung bedürfen
- Nutzung von Stimmungstrends zur Schulungssteuerung und Serviceverbesserung

- **KI-basierte Anrufzusammenfassungen**

- Schnellere Problemlösung – keine Überprüfung vollständiger Anrufaufzeichnungen erforderlich
- Verbesserung der Nachverfolgung durch klaren, prägnanten Kontext

- **Erweiterte Berichts-Dashboards**

- Anrufprotokolle: Stimmung, Zusammenfassung und Transkript in einer Ansicht
- Agentenleistung: Durchschnittliche Stimmung pro Nebenstelle verfolgen
- Rufgruppenstatistiken: Stimmungstrends teamübergreifend erkennen
- Warteschleifenberichte: Wartezeiten mit der Kundenstimmung vergleichen

Wie kann 3CX Ihr Business unterstützen?

- Spart bis zu 80 % Kosten
- Skaliert mit Ihrem Unternehmen, wenn es wächst
- Einfache Einrichtung vereinfacht das IT-Management
- Vereinheitlicht die gesamte Kommunikation auf einer einzigen Plattform
- Verbessert die Mitarbeiterproduktivität mit benutzerfreundlichen Tools
- Verbessert das Kundenerlebnis
- Ermöglicht Remote- und Hybridarbeit



Mehr Informationen unter:
www.3cx.de