

Astrid Pocklington

# OMNICHANNEL: 30% ZEITERSPARNIS

**Mit der Integration der eigenen Multichannel-Service-Management-Software in die Omnichannel-Software von Enghouse Interactive bietet die PIDAS AG ein intelligentes und kanalübergreifendes Routing von Kundenkontakten zur einfachen, fallbasierten Bearbeitung.**

Die 1987 gegründete PIDAS AG bedient mit 350 Mitarbeitern weltweit Geschäftskunden mit Servicelösungen aus den Bereichen Customer Care, CEM, IT Service Management sowie einer eigenen Multichannel-Service-Management-Software. Rund 500 000 Kundenkontakte bearbeitet PIDAS alljährlich. Tendenz steigend: An einem intelligenten und kanalübergreifenden Reporting und Routing führte daher kein Weg vorbei. Gesucht war eine Contactcenter-Lösung mit modernsten Funktionalitäten, die mit der bereits im Einsatz befindlichen Multichannel-Service-Management-Software «trueAct» von PIDAS integriert werden sollte.

Bei der Suche fiel die Wahl auf Enghouse Interactive und deren Omnichannel-Software «Voxtron Communication Center» mit integriertem Skype for Business. «Die Enghouse-Lösung unterstützt unsere Omnichannel-Strategie, integriert unsere «trueAct»-Software und garantiert die Betriebssicherheit», begründet PIDAS-Projektleiter Ingo Steinkellner die Entscheidung. Die Integration von «trueAct» in das «Voxtron Communication Center» bietet laut PIDAS folgende Vorteile im praktischen Einsatz:

- Intelligentes und automatisches Routing von synchronen und asynchronen Kanälen wie z.B. E-Mail in Form von Tickets an Agenten. Dies ermöglicht fallbasiertes Arbeiten über alle Kanäle,
- Das System erkennt, welcher Agent beschäftigt bzw. frei ist, welche Skills er besitzt, welche Priorität ein Kundenkontakt hat etc. und kann daher kanalübergreifend Anfragen sinnvoll und effizient zuweisen,
- Mithilfe fallrelevanter Wissensunterstützung können Anfragen effizient gelöst werden, indem automatisch generierte Lösungsvorschläge auf den jeweiligen Kommunikationskanälen genutzt werden können,
- «trueAct» kann Anliegen erkennen und klassifizieren, so dass Agenten bereits kategorisierte Tickets zugewiesen bekommen – samt Informationen zur Kategorie, genutzten Sprache, Kunde, Priorität, SLA etc.,
- «trueAct» kann Routineanfragen automatisiert beantworten,
- Möglicher Betrieb der Komplettlösung auch in der Cloud, was Betriebssicherheit, Georedundanz, variable Zugriffsmöglichkeiten und höhere Flexibilität bietet.



30 Prozent Zeitersparnis: Omnichannel-Lösung von Enghouse und PIDAS.

## 30 Prozent Zeitersparnis, mehr Kundenzufriedenheit

«Die Komplettlösung von «trueAct» und dem «Voxtron Communication Center» ergibt eine signifikante Effizienzsteigerung», sagt Julian Jobstreibizer von PIDAS. «Agenten können mit dieser Omnichannel-Lösung Kundenanliegen über alle Kanäle deutlich einfacher und effizienter bearbeiten, so dass wir uns im Durchschnitt 30 Prozent an Zeit sparen.»

«Wir bieten gemeinsam mit PIDAS eine echte Omnichannel-Lösung an, die auch als Cloud-Lösung bezogen werden kann», sagt Christoph Kamber, für die Schweiz verantwortlicher Country Manager der Enghouse AG. ■

Astrid Pocklington ist Marketing Manager bei Enghouse Interactive [www.enghouseinteractive.de](http://www.enghouseinteractive.de)



### Enghouse Interactive

Christoph Kamber  
CH-4852 Rothrist  
Telefon: +41 79 851 05 17  
E-Mail: [christoph.kamber@enghouse.com](mailto:christoph.kamber@enghouse.com)  
[www.enghouse.com](http://www.enghouse.com)