



**Enghouse
Interactive**

***Kundeninteraktion –
jederzeit, überall und
auf allen Kanälen.***

Ein globales Unternehmen mit starker Präsenz in der DACH-Region.

Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto Stock Exchange (TSX) unter dem Symbol „ESL“ notiert ist. Enghouse Systems wurde im Jahr 1984 gegründet und ist ein nachhaltig profitables Unternehmen. Es ist organisch und durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich ANDTEK, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen.

Weltweit sind in 45 Niederlassungen mehr als 1.000 Mitarbeiter beschäftigt. In der D-A-CH-Region ist Enghouse Interactive an drei Standorten in Deutschland (München, Leipzig und Ahlen) sowie in Österreich (Wien) und der Schweiz (Zürich) vertreten.

Zu unseren Dienstleistungen gehören Beratung, Implementierung, Support und Schulung. Mit einem globalen Netzwerk von Partnern betreuen wir eine Vielzahl von Kunden, die auf unseren exzellenten Customer Service und Sachverstand vertrauen.

Mehr als 1.000.000 Seats weltweit sprechen eine deutliche Sprache!

Enghouse Interactive unterstützt weltweit mehr als eine Million Callcenter-Mitarbeiter mit innovativen Kundenkontaktlösungen und zählt damit zu einem der größten Anbieter von Kundeninteraktionslösungen.

Unsere Lösungen sind flexibel, skalierbar und mit dem Großteil der führenden Plattformen kompatibel. Verschiedene Funktionsgruppen sind je nach Bedarf auswählbar, Updates und Zusatzfunktionen können ohne großen Aufwand nachgerüstet werden. Des Weiteren bietet Enghouse Interactive eine Reihe von Lösungen, Produkten und Integrations-Tools, die speziell für den Einsatz in Lync oder Skype for Business Umgebungen ausgelegt und getestet sind.

Unsere Kerntechnologien umfassen:

- ▶ **Provider- und mandantenfähige Multichannel Cloud Contact Center,**
- ▶ **Outbound Contact Center Software,**
- ▶ **Sprachportale für Self Service und IVR,**
- ▶ **Intelligente Vermittlungsplatzkonsolen,**
- ▶ **Qualitätsmanagement**

und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen.

45 Niederlassungen
WELTWEIT

MULTI CHANNEL CONTACT CENTER



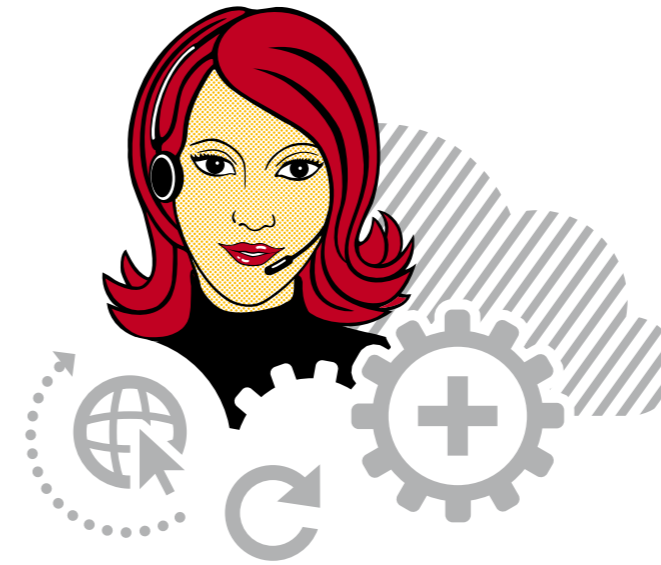
Unsere Multi Channel Softwarelösungen für Service-, Contact- und Callcenter unterstützen Unternehmen bei dem Ziel, erstklassigen Kundenservice zu bieten. Gerade hier sind eine optimale Servicequalität und gleichmäßig ausgelastete Mitarbeiter erfolgsrelevant. Mit dem Communication Center der renommierten Marke Voxtron wird das Erreichen dieser Ziele sichergestellt. Die Multichannel Software bildet die Basis für eine homogene und wirtschaftliche Unternehmenskommunikation ohne Medienbruch. Sie optimiert die Kontaktaufnahme auf allen Kommunikationskanälen (Anrufe, E-Mails, Faxe, Social Media uvm.). Eingehende Kontakte werden über sogenannte Multiple Queues nach individuell parametrierbaren Routing-Strategien immer an den richtigen Ansprechpartner verteilt. Die Software ist überall einsetzbar und unabhängig von der vorhandenen Telefon- und IT-Infrastruktur. Auch ein Parallelbetrieb an mehreren unterschiedlichen Telekommunikationssystemen ist möglich. Infolge zahlreicher Standardschnittstellen integriert sich das Voxtron Communication Center nahtlos in Ihre Unternehmensprozesse und kann die Mandantenfähigkeit für viele tausend Nutzer bereitstellen. Voxtron bietet für jede Branche die passende Lösung für die Kundeninteraktion.

Voxtron ist seit Beginn der 90er Jahre in der Telekommunikations-Branche international bekannt und gehört seit 2014 zur Enghouse-Familie.

FRANK NEUENBERG (BUW HOLDING GMBH)

„Das Voxtron Communication Center hat unsere Anforderungen an eine moderne Kundenmanagementlösung zu hundert Prozent erfüllt. Die offenen Schnittstellen erlauben eine problemlose Anbindung an unsere bestehende heterogene Systemlandschaft. Wir können jetzt alle Kommunikationskanäle integrieren. Zudem haben wir die Möglichkeit des eigenen Customizings, um individuelle Anforderungen von Auftraggebern realisieren zu können. Mit der Voxtron-Lösung konnten wir die Auslastung der Agenten bzw. Kundenberater signifikant optimieren. Außerdem sparen automatisierte Prozesse viel Aufwand und Zeit. So werden z. B. individuelle Reports automatisch per E-Mail an einen definierten Empfängerkreis verteilt.“

OUTBOUND CONTACT CENTER SOFTWARE



CHRISTIAN TROMM (E-PLUS MOBILFUNK, EINE TOCHTER DER TELEFÓNICA DEUTSCHLAND)

„Für E-Plus ist die zentralisierte ELSBETH Dialer-Plattform ganz klar der weitere Weg für die Zukunft. Die Funktionalitäten des ELSBETH Dialers erfüllen nicht nur unsere Anforderungen an die Outbound-Kampagnentelefonie. Noch wichtiger ist, dass der Dialer als Service im Rahmen einer zentralisierten Plattform für unsere outgesourceten Partner bereitgestellt wird. Damit ist es qualitativ viel einfacher, Vermarktungsvorgaben und technische Schnittstellen bei einem Dienstleister umzusetzen und zu monitoren. Wegen der geringeren Schnittstellen der Telefonieanbindung an das E-Plus-Netz ergibt sich auch eine direkte Kostenersparnis.“

Erfolgreiches Telefonmarketing, Terminplanungskampagnen und Winback-Aktionen, aber auch Marktforschung und Kundenbefragungen oder After-Sales-Aktivitäten mit mehreren hundert Kontakten bedürfen einer starken Outbound Softwarelösung. Unsere ELSBETH Software Suite ist die benutzerfreundliche Komplettlösung zur effektiven und wirtschaftlichen Durchführung und Verwaltung von telefonischen Kampagnen. ELSBETH vereint die marktführende Predictive Dialing Technologie mit einer intuitiv bedienbaren Kampagnenmanagement Software sowie Echtzeit-Sprachanalyse und -Coaching. Effizientes Arbeiten bei gleichzeitig höchster Compliance sind die Attribute der ELSBETH Produkte. Hinzu kommt ein weiteres Alleinstellungsmerkmal bei ELSBETH: die Hosting-Fähigkeit. Auf diese Weise ist es möglich, von mehreren Standorten aus über das Internet in virtuellen Teams zu arbeiten. Mit nur einem Klick und ohne vorherige Installation können sich Agenten mit ELSBETH – von unterschiedlichen Standorten aus – in die Kampagnen einwählen.

Die marktführenden Kommunikationslösungen von ELSBETH sind auch in der Cloud als Software as a Service verfügbar. Schon heute arbeiten große und kleine Callcenter Dienstleister mit unserer Cloudlösung, um ihr Business dynamisch und bedarfsgerecht anpassen zu können. Die Einrichtung erfolgt in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Die Abrechnung der Nutzung erfolgt wahlweise minutenbasiert oder per monatlicher Flatrate.

Die Marke **ELSBETH** gibt es seit Ende der 90er Jahre im Outboundsegment. Über 20 Prozent aller deutschen Outbound-Agenten arbeiten mit den ELSBETH Softwarelösungen.



VERMITTLUNGSPLATZLÖSUNGEN

Die Vermittlungsplatzkonsolen von Enghouse Interactive zielen darauf ab, die Effizienz der Kommunikation im Unternehmen zu steigern und damit Umsatz und Rentabilität zu erhöhen. Als einer der führenden Cisco Development Partner bietet die Marke ANDTEK ein ausgereiftes Portfolio an hochwertigen Softwareanwendungen, insbesondere für Cisco Unified Communications Umgebungen. Dadurch erhalten Mitarbeiter, je nach Arbeitsplatz, immer eine optimal integrierte Kommunikationsumgebung und -plattform. Das spart Zeit und erhöht Ihre Produktivität. Ob in der Finanzindustrie, dem öffentlichen Dienst, dem Gesundheitswesen, der Produktion, der Industrie oder in Handel und Gewerbe – wir bieten für jede Branche die passende Kommunikationslösung.

Die in München ansässige Firma **ANDTEK GmbH** wurde im Jahre 2000 als Software-Entwicklungsunternehmen gegründet und gehört seit 2013 zu Enghouse Interactive. Der deutsche Premiumhersteller legt besonderen Wert darauf, technische und vertriebliche Unterstützung in deutscher als auch englischer Sprache zu gewährleisten sowie die Software „Made in Germany“ mit entsprechender Supportqualität anbieten zu können.

SELF SERVICE LÖSUNGEN

Mit Self Service Lösungen können Unternehmen nicht nur ihre Geschäftszeiten ausdehnen, Kosten reduzieren und Unternehmensprozesse effizienter gestalten, sondern insbesondere den stetig wachsenden Anforderungen an einen modernen Kundenservice gerecht werden und Kunden die Möglichkeit bieten, sich selbst zu helfen. Kürzere Wartezeiten, die Wahl bevorzugter Kommunikationskanäle und die Flexibilität, das Anliegen ort- und zeitunabhängig zufriedenstellend zu lösen, tragen entscheidend zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundentreue bei.

Enghouse Interactive entwickelt und bietet eine ganze Reihe von Self Service Lösungen einschließlich spezieller Sprachdialoganwendungen (IVR), Unternehmens-Webverzeichnissen und einer Entwicklungsplattform, mit der Sie in kürzester Zeit Self-Service-Anwendungen für Telefonie, Video-Messaging, SMS und E-Mail implementieren können.

JOACHIM DERHAM (SPARKASSE KOBLENZ)

„ANDTEK bietet für uns die beste Lösung, weil wir dadurch unseren Mitarbeitern eine ideale Ergänzung der Cisco-Funktionalitäten bieten. Durch die dynamische Tastenbelegung am Telefon ist zudem eine intuitive Bedienung weitgehend möglich. Funktionen, die unsere Mitarbeiter von der alten Telefonanlage kannten, konnten nur mit den Lösungen von ANDTEK dargestellt werden. So löschen sich zum Beispiel die Einträge in den Anruflisten nach der Abarbeitung automatisch. Dies erhöht die Transparenz für unsere Mitarbeiter.“

RICHARD WARNE (FIRSTASSIST)

„Sowohl die Agenten als auch die Vorgesetzten sind sehr zufrieden damit, wie hierdurch Leistung und Produktivität gesteigert werden und gleichzeitig für eine ausgeglichene Work-Life-Balance gesorgt wird.“

ANDREW MUTCH (AFFINION)

„Der automatisierte Service ist für unser Contact Center von zentraler Bedeutung, um auch in Spitzenzeiten alle Anrufer professionell bedienen zu können.“

Qualitätsmanagement hilft Ihrem Unternehmen, Kunden zu binden, Marktanteile dauerhaft zu sichern und dabei wirtschaftlich effiziente Entscheidungen zu treffen. Lösungen von Enghouse Interactive bieten Business Intelligence im gesamten Geschäftsumfeld. Von Monitoring, Reporting und Live-Dashboards bis hin zur Sprachanalyse und Qualitätskontrolle.

ZERTIFIZIERT VON DEN BESTEN!

Seit Jahren zählen wir zu den Partnern von Cisco und Microsoft und sind Cisco Preferred Solution- sowie Microsoft Gold-Partner. Daher verfügen unsere Service- und Implementierungs-Teams über die Erfahrung und das Know-how, um eine schnelle, erfolgreiche Implementierung zu gewährleisten.

Wir bei Enghouse Interactive sind stolz darauf, mit vielen der weltweit führenden Partnern, Systemintegratoren und Beratern zusammenzuarbeiten. So können wir sicherstellen, dass die ganz persönlichen Bedürfnisse Ihres Unternehmens zunächst vollständig verstanden werden, bevor ein Lösungsvorschlag erarbeitet wird.



QUALITÄT, DER SIE VERTRAUEN KÖNNEN

Unser Qualitätssicherungssystem entspricht dem ISO 9001:2008 Standard und garantiert höchste Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen. Die Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001 ist international die bedeutendste Norm im Qualitätsmanagement. Sie beurkundet, dass die Produkte eines Unternehmens die Kundenforderungen und die gesetzlich/behördlichen Anforderungen erfüllen. Zudem sind wir ISO 14001:2004 zertifiziert und demonstrieren damit, dass glaubwürdiger Umweltschutz fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur ist.

KUNDENINTERAKTION – JEDERZEIT, ÜBERALL UND AUF ALLEN KANÄLEN

Unser Ziel ist es, Kundenservice zu verbessern, betriebliche Effizienz zu steigern und Kundenanliegen auf eine Art und Weise zu trennen, die für Ihr Unternehmen kostengünstig und nachhaltig ist.

Unser Konzept richtet sich nach einfachen Grundsätzen: Den Kunden zu kennen, zu wissen, wie er bevorzugt kommuniziert und genau zu verstehen, was er erreichen will. Die entscheidende Neuerung dabei ist die Art und Weise, mit der unsere Lösungen dieses Wissen intelligent und in Echtzeit nutzen, damit sowohl die Kunden, als auch die Unternehmen zufrieden sind.

Alle unsere Lösungen zeichnen sich dadurch aus, dass sie Ihr gesamtes Unternehmen zu einer kundenorientierten und für den Kunden zugänglichen Einheit mit verschiedenen Ressourcen und Systemen machen. Dabei werden die Grenzen zwischen Front-, Middle- und Back-Office sowie Mitarbeitern in anderen Bereichen zunehmend aufgehoben. Sämtliche Kundeninteraktion, Berichterstattung, Überwachung und verwandte Aufgaben werden zu der jeweils am besten dafür geeigneten Ressource weitergeleitet, so dass das Anliegen des Kunden gleich beim ersten Mal – und immer wieder – zu seiner Zufriedenheit bearbeitet wird.

Unsere Lösungen machen optimalen Kundenservice möglich – jederzeit, überall und auf allen Kanälen.

TECHNOLOGIE „MADE IN GERMANY“ – EIN QUALITÄTSGARANT FÜR IHR CONTACT CENTER

Mit der Integration der Firmen ANDTEK (München), IT Sonix AG (Leipzig) und der Voxtron GmbH (Ahlen) ist innerhalb der Enghouse Gruppe eine autarke Unternehmenseinheit mit rund 120 qualifizierten Mitarbeitern entstanden. Diese Verschmelzung bedeutet eine Erweiterung des Lösungsportfolios um innovative und etablierte Kundeninteraktionslösungen in der DACH-Region durch Produkte wie ELSBETH und das Voxtron Communication Center.

Enhouse AG

Schützenstraße 2

04103 Leipzig / Deutschland

Telefon +49 341 41584-0

vertrieb@enhouse.com

www.enhouseinteractive.de