



Foto: Enghouse AG

Service-Mitarbeiter: Die Contact-Center-Lösungen von Enghouse Interactive decken alle Anforderungen ab – unabhängig von Branche und Größe

## Lösungen für den digitalen Kundenservice

Mit automatisierten Geschäftsprozessen eröffnen sich für Kommunen effiziente Möglichkeiten, Kundenbindung und -loyalität zu stärken.

Niedrige Margen und steigende Verbraucheranforderungen zwingen kommunale Bereiche wie zum Beispiel die Energieanbieter zum Umdenken im Umgang mit ihren Kunden. Wer Software und automatisierte Prozesse für die Kundeninteraktion nutzt, kann seinen Service deutlich aufwerten. Die Digitalisierung bietet wertvolle Dienste. So können Kundenanliegen in hoher Qualität erkannt, relevante Daten extrahiert und korrekt zugeordnet werden. Servicemitarbeiter finden eine lückenlose Kundenhistorie vor – egal, auf welchen Kanälen die Kundenkommunikation stattfindet.

Die Contact-Center-Lösungen von Enghouse Interactive basieren auf den neuesten Technologien und decken alle Anforderungen ab – unabhängig von Branche und Größe. Enghouse ist einer der erfahrensten Anbieter am Markt, zu den Kunden in Deutschland zählen unter anderem die Stadtwerke Duisburg AG und die Bundesanstalt für Arbeit mit über 8000 Agentenplätzen.

### Services lokal oder aus der Cloud

Je nach Wunsch können Nutzer die Kommunikationslösungen von Enghouse lokal (On-Premises) oder aus der Cloud heraus bedienen. Gemeinsam mit zuverlässigen und kompetenten Partnern garantiert Enghouse einen problemlosen Wechsel in die Cloud, ohne dass Anwender

auf ihre gewohnten Funktionalitäten verzichten müssen.

Enghouse Interactive ist nicht nur Technologielieferant, sondern berät Kommunen intensiv zu den technischen Möglichkeiten eines modernen Contact Centers. Beispielsweise ob und vor allem wie Automatisierung, Künstliche Intelligenz, Self Service oder Chatbots sinnvoll eingesetzt werden können, um dem Kunden besseren, mühelosen Service zu bieten und den Mitarbeiter von Routineaufgaben zu entlasten.

### Individuelle Angebote

So bieten Enghouse-Lösungen zum Beispiel Unterstützung im Umgang mit Kundenfeedback und -beschwerden durch Schulungen, Sprachanalyse, Anpassung von Gesprächsführung und Textbausteinen, Erarbeiten von Antwortvorschlägen. Im Bereich der Serviceorganisation können Mitarbeiter Anfragen aus verschiedenen Kanälen bearbeiten und während der Kommunikation den Kanal wechseln. Das erhöht die Beratungsqualität.

Durch die automatisierte Beantwortung einfacher Anfragen (Self Service) können Mitarbeiter sich qualifizierteren Aufgaben widmen. Um dem Kunden individuelle Lösungen bieten zu können, wird die Sammlung und Auswertung von Daten automatisiert.

### LÖSUNGEN FÜR DAS CONTACT CENTER

- **Autorouting an kompetente Mitarbeiter:** Automatische Beantwortung von Anfragen mit fallabschließender Bearbeitung.
- **Integrierbarkeit:** Durch die Anbindung an andere Systeme wie zum Beispiel CRM stehen Kundeninformationen sofort zur Verfügung. Anfragen lassen sich schneller an einen qualifizierten Mitarbeiter weiterleiten – die Kundenzufriedenheit steigt.
- **Skalierbarkeit:** Problemloser Umstieg in die Cloud.
- **Proaktiver Kundenservice:** Automatisierte Sammlung und Auswertung von Daten.



**Enghouse AG**  
Peter Linnemann  
Neumarkt 29-33  
04109 Leipzig  
Tel. 03 41/33 97 55 30  
vertrieb@enghouse.com  
www.enghouseinteractive.de



Foto: SOMACOS

Mit den Lösungen von SOMACOS für modernes Sitzungsmanagement bleibt bei der Gremienarbeit in der Kommune Zeit für das wirklich Wichtige.

## SOMACOS: Komplettlösung für digitale Gremienarbeit

SOMACOS hat sich auf die Entwicklung von Software für modernes Sitzungsmanagement und digitale Gremienarbeit spezialisiert. Die Produkte Session, SessionNet, Mandatos und die Mandatos Apps gelten als führende Lösungen für Verwaltungen, Institutionen, Banken und Versicherungen.

Im Jahr 2001 gegründet, hat SOMACOS als Spezialist für die Entwicklung von Software für modernes Sitzungsmanagement und digitale Gremienarbeit in mehr als 1700 Projekten die Anforderungen und Bedürfnisse seiner Kunden bis ins Detail kennengelernt. Diese Erfahrung schlägt sich in der großen Funktionsvielfalt bei gleichzeitig hoher Benutzerfreundlichkeit unserer Produkte nieder.

### Sitzungsmanagement – Große Funktionsvielfalt, einfache Bedienung

Mit Session steuern Sie alle Prozesse des Sitzungsmanagements in einem Bruchteil der sonst benötigten Zeit. Die Software bringt einen kompletten Werkzeugkasten für den Einsatz in Kommunen, Organisationen und Unternehmen mit – von der Vorlagenbearbeitung über die Planung, Durchführung und Nachbereitung von Sitzungen, Beschlusskontrolle und Projekte bis zur Abrechnung von Aufwandsentschädigungen.

### Gremieninformationssystem – Alle Daten schnell verfügbar

Mit SessionNet haben Sie jederzeit und von überall aus Zugriff auf wichtige Dokumente, Informationen, Beschlüsse und Termine. Die brow-

sergestützte Wissensverteilung entlastet den Anwender in der öffentlichen Verwaltung ebenso wie den Mitarbeiter im globalen Konzern.

Recherchieren Sie schnell, gezielt und ganz bequem in Ihrem Webbrowser zu aktuellen Vorgängen, Dokumenten, Terminen und Beschlüssen, greifen Sie auf Ihre Einladungen und Sitzungsunterlagen zu und beschaffen Sie sich wichtige Informationen über Gremien und Verwaltung.

SessionNet erlaubt Ihnen durch die Anbindung an das Session-Rollensystem den ortsunabhängigen Zugriff auf Ihre personalisierten Daten. Dank verschiedener Such- und Filtermöglichkeiten finden Sie mit wenigen Klicks immer genau die gesuchten Dokumente und Informationen.

### App für Mandatsträger – Papierlos glücklich digital arbeiten

Mandatos wurde speziell für Entscheider entwickelt. Genießen Sie alle Vorteile von SessionNet, ergänzt um nützliche Zusatzfunktionen. Kompakt, in gewohnter Umgebung und bedienerfreundlich in einer einzigen Anwendung – für Windows, iOS oder Android. So treffen Sie mit den passenden Informationen schneller und einfacher die richtigen Entscheidungen.

### RUNDUM-SORGLOS-PAKET

- Sessionasp aus kommunalen Rechenzentren
- Sicheres Web-Hosting für SessionNet
- Organisationsgespräch und Projektplan
- Beratung zu Sicherheitsrichtlinien, Datenschutz und Datensicherheit
- Nutzungsvereinbarung für Gremienmitglieder
- Einrichtung von Mandatos und weiteren Apps
- Schulung der Gremienmitglieder
- Service Desk für Gremienmitglieder mit fachlicher und technischer Unterstützung von Montag bis Sonntag



**SOMACOS GmbH & Co. KG**  
Ackerstraße 13  
29410 Salzwedel  
Ansprechpartnerin: Christin Tack  
Tel. 0 39 01/4 76 00 23  
tack@somacos.com  
www.somacos.de