



**Enghouse
Interactive**

Immer Ihr bester Kontakt



**Kostenlose
30-Tage-
Testversion**



TouchPoint Attendant für Microsoft Skype for Business

Professionelle Lösungen für die Anrufabwicklung

Ihre Mitarbeiter im Empfang und in der Vermittlung sind häufig die ersten Ansprechpartner in Ihrem Unternehmen. Von daher ist es wichtig, bei Anrufen durch eine effiziente und professionelle Bearbeitung der Anfragen einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Mit TouchPoint Attendant für Microsoft Skype for Business hat Enghouse Interactive eine neue Lösung im Angebot, die ein außergewöhnliches Kundenerlebnis und hohe Produktivität bietet.

KUNDENSERVICE DER NÄCHSTEN GENERATION

Die Mitarbeiter im Empfang und in der Vermittlung stehen vor der Herausforderung, eine Vielzahl Anrufe zügig und korrekt abzuwickeln. Um als Unternehmen einen professionellen Eindruck zu hinterlassen, ist es entscheidend, den Mitarbeitern in der Vermittlung die richtigen Tools zur Verfügung zu stellen, um diese Anrufe fachgerecht identifizieren, priorisieren und weiterleiten zu können. TouchPoint Attendant für Skype for Business hat eine intuitive Vermittlungsoberfläche mit den umfangreichen Unified-Communications-Funktionen von Skype for Business, die für mehr Produktivität und ein besseres Kundenerlebnis sorgt. Innovative Funktionen und in Echtzeit verfügbare Statusinformationen ermöglichen es, auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter in der Vermittlung einzugehen, die Anrufe schneller abzuwickeln, die Zahl der abgebrochenen Anrufe zu verringern und nicht zuletzt die Gesamtkosten des Service zu senken.

ANRUFABWICKLUNG MIT SKYPE FOR BUSINESS

TouchPoint Attendant ist voll in Skype for Business integriert und bietet eine professionelle Client-Only-Lösung zur Anrufabwicklung, für die serverseitig keine zusätzliche Hardware oder IT-Infrastruktur benötigt wird.

INTUITIVE BENUTZEROBERFLÄCHE

Anrufe werden über die intuitive Benutzeroberfläche verwaltet und dem Mitarbeiter in der Vermittlung in einem benutzerfreundlichen Format angezeigt. Aussagekräftige grafische Funktionen für das Anrufmanagement ermöglichen selbst neuen Mitarbeitern in der Vermittlung oder nur Aushilfsmitarbeitern im Empfang die problemlose Anrufsteuerung.

IHRE VORTEILE

Automatische Anzeige von Anruferinformationen

Einfaches Einrichten und Betreiben mit geringem Schulungsaufwand dank intuitiver Benutzeroberfläche

Motivierende Features wie z.B. Anrufstatistiken

Unterbrechungsfreie Migration von einer Vor-Ort- auf eine reine Cloud-Umgebung

Minimierung der Dauer der Anrufabwicklung durch jüngste Weiterleitungsziele und kontextbezogene Aktionsmenüs

Einrichtung zusätzlicher Vermittlungsmitarbeiter an jedem PC möglich

Abonnementbasiertes Lizenzierungsmodell

Herausragende Verbindungsdaten durch exakten Überblick über die Mitarbeiterverfügbarkeit

Einfache Point-and-Click-Funktionen zum Annehmen, Weiterleiten, Halten oder Tätigen von Anrufen gestatten den Vermittlungsmitarbeitern ein professionelles Anrufmanagement. Die Zielwahl verkürzt die Dauer der Anrufabwicklung und die anfallenden Arbeitskosten. Die Sichtbarkeit der eingehenden Anrufe zeigt den Mitarbeitern in der Vermittlung jederzeit die Zahl der wartenden Anrufe an, und über die Rufnummernanzeige sowie die Active Directory Auflösung werden Ihnen bereits Anruferdetails beim Anrufeingang übermittelt.

VERFÜGBARKEITSORIENTIERTES VERZEICHNIS

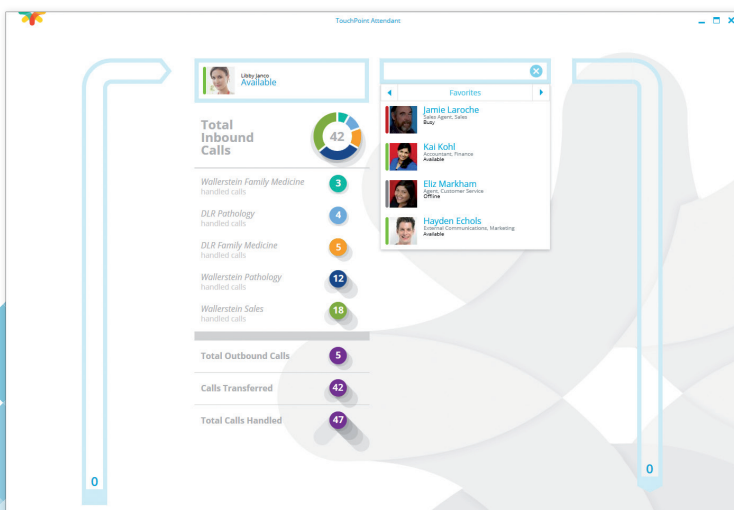
Durch die Integration von Active Directory können Benutzer auf das Verzeichnis interner Mitarbeiter und wichtiger externer Kontakte von Skype for Business zugreifen. Die Mitarbeiter in der Vermittlung sehen auf einen Blick, wer für Anrufe verfügbar ist.

Auf diese Weise kann eine fundierte Entscheidung getroffen werden, wie der Anruf optimal abgewickelt werden kann. Die Problemlösung beim Erstkontakt sowie das Kundenerlebnis werden verbessert.

KONTEXTBEZOGENE BENUTZEROBERFLÄCHE

Visuelle Anzeigen und Anrufübergänge informieren den Mitarbeiter in der Vermittlung intuitiv über sämtliche

Anrufstatus, um die Gesprächsführung zu optimieren. TouchPoint Attendant kennt außerdem die „Top 10“ der Weiterleitungsziele des Anrufers, wodurch die Effizienz bei der Anrufweiterleitung verbessert wird.



PERSONALISIERTER SERVICE

TouchPoint Attendant für Skype for Business kann die Anrufinformationen mit den vorhandenen Kontaktlisten abgleichen. So kann der Mitarbeiter in der Vermittlung den Anrufer namentlich begrüßen und rasch die Gründe für den Anruf bestimmen und dadurch zur Verbesserung der Lösungsrate beitragen.

KEINEN ANRUF MEHR VERPASSEN

Mit nur einem Mausklick können Mitarbeiter in der Vermittlung die Zustellung und das Ziel der Anrufe je nach Bedarf schnell anpassen und damit sicherstellen, dass der Ablauf für eingehende Anrufe reibungslos und unterbrechungsfrei vonstatten geht. Der büroweite Zugriff auf TouchPoint Attendant von jedem PC aus, ermöglicht die schnelle Einrichtung zusätzlicher Benutzer, falls für die eingehenden Anrufe Hilfe benötigt wird. Dank standort-übergreifender Anrufsteuerung können Mitarbeiter an unterschiedlichen Standorten Anrufe für eine oder mehrere Abteilungen, für das gesamte Unternehmen oder für mehrere Mandanten effizient abwickeln.

INVESTIEREN SIE IN SKYPE FOR BUSINESS

Skype for Business ist Bestandteil eines Anwendungspakets, das nahtlos in Microsoft Skype for Business integriert ist und Unternehmen eine umfassende End-to-End-Lösung für Unified Communications bietet.

VERTRAUENSWÜRDIGER MICROSOFT-PARTNER

Enghouse Interactive ist seit über zwölf Jahren ein vertrauenswürdiges Microsoft-Gold-Partner. Als solcher bieten wir Interoperabilität mit der gesamten Bandbreite der Microsoft-Plattformen, inklusive Exchange, Outlook, CRM Dynamics, Office 365, SharePoint, SQL Server, Windows Server und Skype for Business.

Eine stabile Partnerschaft, die auch in Zukunft die Kompatibilität unserer Lösungen mit Microsoft-Produkten garantiert.

 **Skype for Business**

Scannen Sie den Code und bestellen Sie die **kostenlose 30-Tage-Testversion** von TouchPoint Attendant für Skype for Business.



Enghouse Interactive

Telefon +49 341 33975530 oder 0800 0800299

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de