



**Enghouse
Interactive**

Immer Ihr bester Kontakt

VOXTRON 

VOXTRON Communication Center

Die Omnichannel-Lösung





Branchenunabhängig geeignet
für alle Service-Contact- und
Callcenter, Hotlines und Bestell-
annahmen, Vermittlungen
sowie User Helpdesks.

Wenn es um optimalen Kundenservice auf allen Kanälen geht, dann ist die Omnichannel-Lösung **Voxtron Communication Center** auch Ihre beste Lösung. Der Trendsetter in der digitalen Kommunikation von Enghouse Interactive, das VCC, garantiert die optimale Kundeninteraktion und erfüllt schon heute alle Bedürfnisse eines modernen und effizienten Omnichannel Contact Centers und garantiert so ein optimales Kundenerlebnis.

DAS VOXTRON COMMUNICATION CENTER VON ENGHOUSE INTERACTIVE...

- wird systemunabhängig in Ihre bestehende IT-/TK-Umgebung integriert
- ermöglicht mittels kostenloser Software Development Kits (SDK) effektive Integrationen in Ihre IT-Infrastruktur
- ist eine hochskalierbare, modulare und intelligente Omnichannel Softwarelösung
- bietet Business Intelligence (BI) Informationen
- bildet die Basis für eine homogene und wirtschaftliche Unternehmenskommunikation ohne Medienbruch
- ermöglicht Ihren Kunden den fließenden Wechsel zwischen kanalübergreifenden Kommunikationsmöglichkeiten
- optimiert – immer die höchste Kundenzufriedenheit im Fokus – die Kontaktaufnahme zwischen Ihren Kunden und Ihrem Unternehmen
- unterscheidet zwischen direkter (persönlicher) und gerouteter (Teams von Mitarbeitern) Kommunikation
- nutzt Skill-Based-Routing als eine mögliche Routing-Strategie
- basiert auf der bewährten Voxtron Universal Queue (UQ)
- enthält CTI Funktionen zur Effizienzsteigerung der Mitarbeiter
- bietet zudem ein einmaliges und bedarfsgerechtes Lizenzierungsmodell und bedient so die unterschiedlichsten Anforderungen der Kundeninteraktion

Die modulare Struktur des VCC

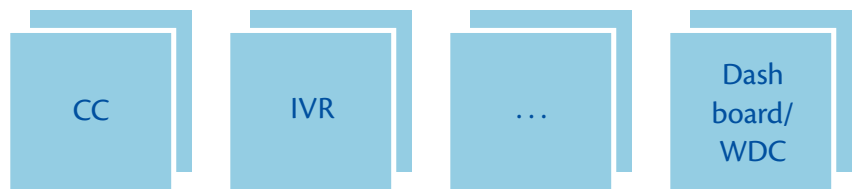
Die modulare Architektur des VCCs ermöglicht die Installation einzelner Module, die für die Umsetzung der individuellen Anforderungen des Unternehmens gewünscht sind. Durch die Kernmodule sind eine intuitive Umsetzung und Verwaltung aller Konfigurationen und Administrationen garantiert. Eine telefonische Inbound-Hotline

oder eine Outbound-Dialer Lösung sind genauso realisierbar, wie eine Lösung für ein reines E-Mail-Team, ein Sprachportal oder ein Web-Chat für den Kundensupport. Die Client Software hat für alle gängigen Plattformen eine optimale Arbeitsumgebung.



Operative Module

- Jedes Modul kann mehrfach installiert werden (je Mandant)
- Module auf unterschiedlichen Servern installierbar



Kernmodule

- Jedes Modul muss und kann einmal installiert werden (je System)
- Module auf unterschiedlichen Servern installierbar

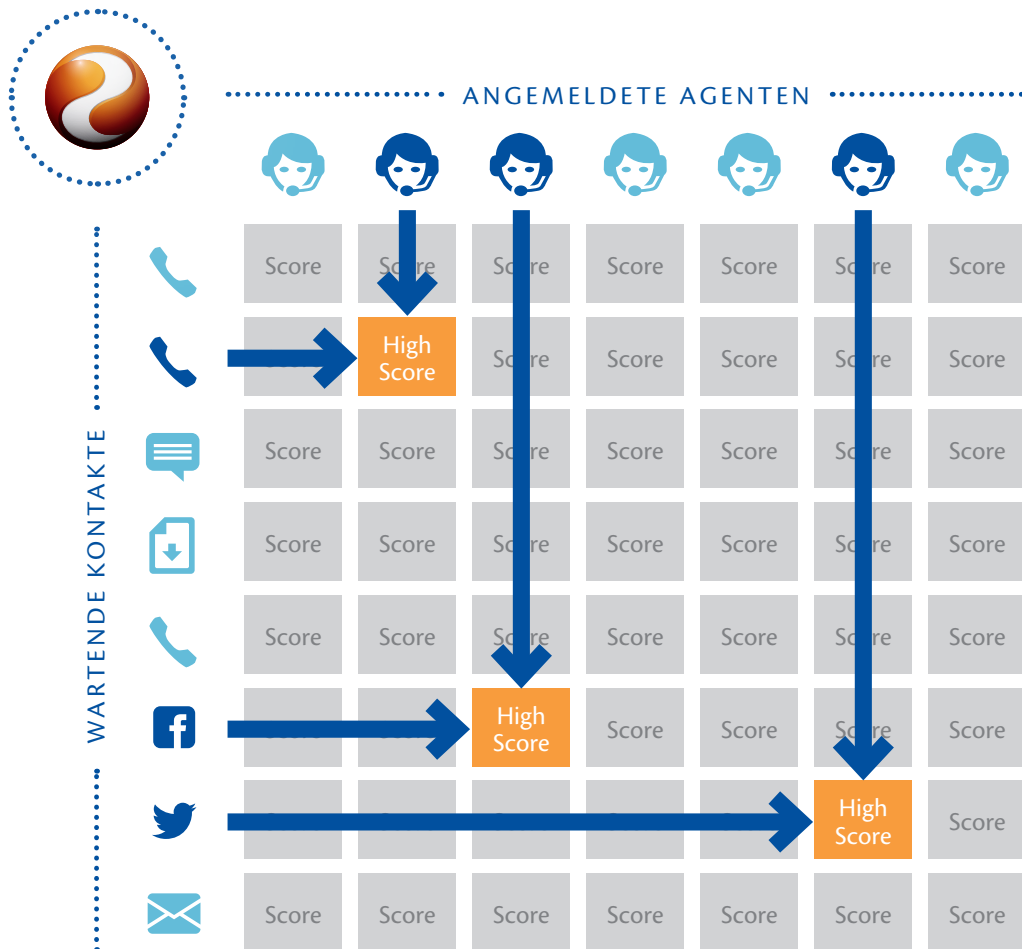


Basierend auf Windows Server 2016 und SQL Server 2016

- 32 und 64 Bit
- Virtuelle Umgebungen
- Cluster Umgebungen



Multiple Queues – das Herzstück des VCC



Multiple Queues sind das Herzstück des VCC! Anhand derer wird die Entscheidung über die automatische Verteilung ein- und ausgehender Kontakte getroffen. Multiple Queues sind nebeneinander laufende Universal Queues, die in Echtzeit festlegen, welche Kontakte zu wem geleitet werden. Dies wird innerhalb von Organisa-

tionseinheiten wie unterschiedlichen Mandanten, Teams, Skillgruppen oder Abteilungen durchgeführt.

Das Voxtron Communication Center – Ihr Werkzeug, um Ihren Kunden den besten Kontakt zu Ihrem Unternehmen zu ermöglichen...

Die Highlights des Voxtron Communication Center

BUSINESS OBJECTS ROUTING

ermöglicht das Metadaten-Routing von Inhalten aller nicht dedizierten Medienkanäle. Denn Kommunikation findet heute auf allen Kanälen statt! Keine Information geht verloren und jede Information wird priorisiert an die passenden Ansprechpartner geroutet. Dies gilt für Social Media Kanäle als auch für interne Prozess Medien.

INTELLIGENTES ÜBERLAUFKONZEPT

Statt Kontakte nach einer bestimmten Wartezeit oder hoher Last in „andere Queues“ zu schieben, werden auf intelligente Weise mehr Agenten für das Routing in Betrachtung gezogen. Somit wird ein effizienterer Einsatz der Mitarbeiter in bestimmten Peak-Situationen erreicht.

ECHTZEIT MONITORING UND REPORTING

Je nach strategischem Schwerpunkt werden die relevanten KPIs gemessen und ausgewertet. Das VCC verfügt über diverse Standardreports, ermöglicht individuelle sowie bedarfsorientierte Reports und eine BI offene Datenbasis.

KOLLABORATION MIT PRODUKTEN VON

ENGHOUSE INTERACTIVE

Die Integration der Quality Management Suite (QMS) und dem Elsbeth VocalCoach kann die Qualität der Kommunikation und somit die Dienstleistung gegenüber Ihren Kunden deutlich steigern.

INTEGRATION ANDERER APPLIKATIONEN

Produkte wie Salesforce, SAP, Microsoft Dynamics CRM, oder trueAct von der PIDAS AG lassen sich einfach und höchst effizient integrieren und bieten so alle Möglichkeiten um eine 360 ° Sicht auf den Kunden zu erlangen. Alle Kontakte – egal über welchen Kanal sie hereinkommen – werden gebündelt und auf den jeweiligen Kunden gemappt um eine aussagekräftige Customer Journey bereitzustellen!

FLEXIBLE BENUTZERSCHABLONEN **NEU**

Durch die neuen, flexiblen Benutzerschablonen ist eine individuellere Konfiguration der Agentenprofile unter Verwendung der Benutzerschablonen möglich.

SKYPE FOR BUSINESS **NEU**

Mit dem neuen „Unified Communication Gateway“ Modul im VCC lässt sich Skype for Business nativ integrieren. Hierbei sind Standards wie UCMA und Trusted Applications keine Fremdwörter.

BARRIEREFREIHEIT **NEU**

Das VCC bietet die Unterstützung des Screenreaders JAWS, sowie die Bildschirmlupe SuperNova Magnifier, um den Arbeitsplatz sehbehinderter Agenten anzupassen. Der Webclient bietet darüber hinaus einen eigenen, barrierefreien Modus, welcher eine größere Schriftart sowie andere und kontrastreichere Farbeinstellung ermöglicht.

Das sagen unsere Kunden, die VCC bereits erfolgreich einsetzen.



„Die komplette Kommunikation mit dem Voxtron Communication Center läuft wie aus einem Guss und garantiert die Unabhängigkeit von einer bestimmten Telefonanlage. Mit den Funktionen des Voxtron Communication Center werden wir die in nächster Zeit noch wachsenden Volumina problemlos bewältigen können. Diese Software erfüllt all unsere Voraussetzungen.“

Gerhard Steinwendter, Prokurist und Ressortleiter IT
VAV Versicherung

„Im Sinne eines optimalen Kundenservices wollen wir alle eingehenden Kanäle – schriftlich, telefonisch, persönlich – zentralisieren und die Kundenkontakte entsprechend verteilen und auswerten. Hier ging es nicht nur um die Einbettung der Webseite, sondern auch um das Erzeugen aller CRM-Aktivitäten beim Kunden (Anruf, Besuch, Email) sowie die Kommunikation zwischen CRM und der Contact-Center-Lösung.“

Simon Volzberger, Business Ingenieur
Stadtwerke Klagenfurt

„Seitdem wir Voxtron Communication Center einsetzen, bekommen wir genau die Reports und Auswertungen, die wir brauchen, um Verbesserungen für unsere Mitglieder und Partner zu eruieren. Da wir auch zukünftig vorne dabei sein wollen, haben wir uns bewusst für Enghouse/ Voxtron entschieden, um die Leistungen bei einem Technologieführer abzurufen.“

Andreas Erschen, Director International Service
Lyonesse Group AG

Wir haben Sie neugierig gemacht?

Dann sprechen Sie uns an! Wir stehen auf jedem Kanal sehr gern zur Verfügung. Unsere Spezialisten präsentieren das VCC bei Ihnen vor Ort und natürlich auch per Web-session.

Weitere Referenzen unter: <https://enghouseinteractive.de/anwenderberichte#communications-center>



Enghouse
Interactive

Telefon +49 341 33975530 und 0800 0800299
vertrieb@enghouse.com
www.enghouseinteractive.de

