



# Voxtron Communication Center

## NEUHEITEN

Erweiterung des E-Mail-Response-Managements

Neues vom Dialer

Einzigartiges Überlaufkonzept (dynamische Agentenzuweisung)

Customer ID - Konzept

Voxtron-Client Verbesserungen

Integration von Enghouse-Produkten

Integration von 3<sup>RD</sup> Party Produkten

Eine handvoll weiterer Features



# VCC Release 2016

## Mehr Effizienz am Arbeitsplatz.

Die Spezialisten von Enghouse Interactive haben mit dem Voxtron Communication Center 2016 ein umfangreiches Update entwickelt, das für noch mehr Effizienz am Arbeitsplatz sorgt. Mit unserem aktuellem Release erhalten Sie optimale Kundeninteraktion über alle Kanäle, durch die zuverlässige Verwaltung und Übersicht, effizientere Unternehmensprozesse und ein verbessertes Kundenerlebnis!

Im Fokus des Releases:



### **Ausweitung vorhandener Features**

Mit dem vorherigen Release erfüllte das Voxtron Communication Center bereits die Bedürfnisse eines Multichannel Contact Centers und stellte alle Medien zur Verfügung. Das aktuelle Release optimiert diese Features. Außerdem sind Funktionen, die in der früheren Version als AddOn zur Verfügung gestellt wurden, jetzt in das Kernprodukt mit eingeflossen.



### **Integration mit Enghouse-Produkten**

Mit der Integration der Quality Mangement Suite (QMS) und dem ELSBETH VocalCoach verbessern Sie Ihr Kundenerlebnis. Es handelt sich um Produkte aus der Enghouse-Familie, die das Voxtron Communication Center optimieren und mit dem neuen Release integriert und angedockt wurden.



### **Integration von 3<sup>RD</sup> Party Produkten**

Das Voxtron Communication Center 2016 integriert mit "Salesforce.com" einen weiteren Branchenspezialisten im Bereich Customer Relationship Management (CRM). Außerdem wurden auch die Produkte "Engagor" und "Skype for Business" mit eingebunden.

---

## Erweiterungen des E-Mail-Response-Managements

Das E-Mail-Response-Management wurde bereits mit dem vorherigen Release eingeführt und unterstützt den Service bei der professionellen Bearbeitung von schriftlichen Prozessen. Mit dem Release VCC2016 wurden die Features erweitert, um die Prozesse vollständig abzudecken.

Die vollintegrierte Funktion ermöglicht:

- Neben dem Beantworten und Empfangen von E-Mails wird jetzt auch der E-Mail-Versand unterstützt (Outbound E-Mails)
- Mail Merge Option: E-Mail-Konversationen über die gleichen Themen können zusammengefasst werden („Threads“)
- Dank der Unterstützung von Templates (Text-, Format- und Lückentextvorlagen) und Rechtschreibprüfung antworten Sie nun schnell und professionell. So steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter und verbessern die Kundenerfahrung durch schnelle und korrekte Antworten
- Einen dynamische Versand von automatischen Antworten mit individuellen Texten
- Dank ergonomischer Optimierungen ist die Bearbeitung der E-Mails nun schneller möglich, durch weniger Klicks
- Die Autorisierung der E-Mails kann nun auch agentenbasiert erfolgen

---

## Neues vom Dialer

Die Dialer-Optimierung sorgen für eine höhere Produktivität bei ausgehenden Gesprächen.

- Preview Verbesserungen
- Mit der Möglichkeit mehrere Nummern eines Kontaktes hintereinander anzuwählen, spart der Agent an Vorbereitungszeit.
- Optimierte Wiedervorlage-Algorithmen erhöhen die Erreichbarkeit Ihrer Kontakte um ein Vielfaches. Aufgrund von historischen Daten kann das Zeitfenster festgelegt werden, in dem der Kontakt am besten zu erreichen ist.
- Neue Features
- Aufgrund der rechtlichen Änderungen wurde das Blacklist Management vereinfacht und optimiert.
- Das Kampagnenende kann nun auch mit einer prozentualen Erreichbarkeitsquote festgelegt werden.
- Mit dem Duplikatsmanagement können nun auch einfache Duplikate erkannt werden.
- Mit der Einführung des Kampagnenexplorers können innerhalb der Kampagne einzelne Daten herausgesucht und geändert werden.

---

## Neues einzigartiges Überlaufkonzept

Überlaufskills, verfälschte Statistiken und komplexe Verwaltung gehören der Vergangenheit an.

- Statt Kontakte nach einer bestimmten Wartezeit oder bei hoher Last in andere Queues „zu schieben“, werden auf intelligente Weise mehr Agenten für das Routing in Betracht gezogen.
- Benutzerfreundliche Gestaltung lädt den Administrator zur Selbstkonfiguration ein.
- Effizienterer Einsatz Ihrer Mitarbeiter in bestimmten Peak-Situationen. Mitarbeiter im Backoffice werden automatisch ins Contactcenter mit einbezogen.
- Transparentes Reporting

---

## Customer ID Konzept

Mit diesem Feature wird das Voxtron Communication Center vom Multi-channel- zu einem Omnichannel Contact Center.

- Mapping aller Kontakte zu einem Kunden. Egal auf welchem Medium der Kunde den Kontakt sucht, das Voxtron Communication Center kann immer anzeigen, um welchen Kontakt es sich handelt.
- Integriert mit Ihrer CRM-Datenbank erkennt die Routing-Engine den Kunden in jedem Kanal (Anruf, Chat, E-Mail usw.) und leitet ihn vorzugsweise, falls gewünscht, an denselben Mitarbeiter weiter.
- Die einfache Zuordnung der Kontakte zum Kunden erfolgt durch die Agenten. Entweder durch die freie Eingabe oder durch den Vorschlag eines zweiten Agenten.

---

## Voxtron-Client Verbesserungen

Die Ergänzungen des Voxtron-Clients erlauben eine effiziente Anwendung am Arbeitsplatz.

- Zusätzliche Dockingfunktionen
- Zusätzliche Zeitdaueranzeigen
- Anrufjournal in CTI Leiste integriert
- Aktivierung großer/kleiner Toolbarbuttons
- Quadrantenanzeige - statt einer Reihe von HTML-Tabs, kann nun der Client in vier Quadranten unterteilt werden, in der die URLs geladen werden.

---

## Integration Enghouse Produkte

Die Integration der "Quality Management Suite (QMS)" und der Software "ELSBETH VocalCoach" steigert die Qualität Ihrer Dienstleistung.

- **Quality Management Suite (QMS)**
  - Die Suite beinhaltet Anrufaufzeichnung, Desktop-Aufzeichnung und Agenten-Evaluierung.
  - Sie bietet eine automatische Analyse von Aufzeichnungen an, um Gespräche auszuwerten und Probleme zu identifizieren.
  - Durch Überwachung, Bewertung und Coaching Ihrer Agenten können Sie die Qualität Ihres Kundenservice nachhaltig optimieren.
  
- **ELSBETH VocalCoach**
  - Ist eine innovative Softwarelösung zur vollautomatisierten Qualitätssicherung und Gesprächsoptimierung in Echtzeit.
  - Anhand eines parallelen Suchverfahrens nach Phrasen, Schlüsselwörtern und Dialogpaaren untersucht EVC Gespräche auf vordefinierte Anforderungen, wie z. B. Stresslevel, Klarheit der Sprache und Einhaltung des Skripts.
  - Die Software ermöglicht es Ihren Agenten, Ihre Unterhaltungen selbst zu überwachen und Fehler noch während des laufenden Gesprächs zu korrigieren.

---

## Integration von 3<sup>RD</sup> Party Produkten

Integrieren Sie einfach und schnell 3<sup>RD</sup> Party Produkte mit Ihrem Voxtron Communication Center.

Das aktuelle Release ermöglicht das Zusammenspiel mit:

- **Salesforce.com**
  - Die Integration ermöglicht es, dem Service-Mitarbeiter mit Hilfe eines Web-basierten Clients PopUp-Fenster die relevanten Kundendaten zur Verfügung zu stellen.
  - Standardmäßige Integration des VCC-Web-Clients in Salesforce.com (SFDC)
  - Der VCC-Web-Client passt perfekt zum Cloud-Konzept von SFDC und unterstützt dank moderner Web-Technologien den vollständigen Rollout der Anwendungen und die Telearbeit.
  
- **Engagor Connector**
  - Mit der Verbindung Voxtron Communication Center und Engagor können Sie mit Leichtigkeit in den Sozialen Medien tätig sein.
  - Mit Engagor finden Sie alle Erwähnungen über Ihr Unternehmen in den sozialen Medien. Die Daten werden direkt an das VCC weitergeleitet und Sie können auf diese Erwähnung innerhalb der Software einfach und schnell reagieren.

---

## Integration von 3<sup>RD</sup> Party Produkten

- **Skype for Business**

- Der Unified-Communications-Client steht in naher Zukunft auch Ihren Mitarbeitern als browserbasierte Version zur Verfügung. So können Ihre Mitarbeiter bald über Microsoft Skype for Business zusammenarbeiten – von überall.
- Vorteil: Alle Funktionen des Unified-Communications-Clients stehen automatisch zur Verfügung (z. B. Desktopsharing, Video, Chat).

---

## Eine handvoll weiterer Features

- Aktivitätsmonitor und Wartefeldmonitor nun auch im Webclient verfügbar
- Import/Export Funktion im VCC Dashboard Erweiterungen
- Nun auch als Standardfunktion erhältlich:
  - Newsticker – Aktuelle, wichtige Informationen kann der Teamleiter so seinen Agenten zur Verfügung stellen.
  - Web Center Konfiguration für die clientintegrierte Lync Bridge (Skype for Business Nutzer) wurde in den Client integriert.
  - Adressbuch – Verzeichnis mit Telefonnummern und E-Mail-Adressen
  - Web Center nun auch in französischer Sprache erhältlich

*„Mit dem Voxtron Communication Center sind Sie immer richtig bedient, wenn Sie auf der Suche nach einem Multichannel Contact Center sind. Das neue Release der Software zeigt, dass es auch zukünftig so sein wird. Bereits das vorherige Release bediente mit den eingeführten Modulen und Medien alle Bedürfnisse eines Multichannel Contact Centers. Das neue Release VCC 2016 optimiert diese Features und macht aus dem Voxtron Communication Center ein Omnichannel Contact Center mit dem Sie auch in den nächsten Jahren im Bereich des Kundenservices konkurrenzfähig sind.“*



WOLFGANG FALK, Country Manager Österreich & Prokurist Voxtron GmbH

## *Sie möchten gern mehr erfahren?*

Dann kontaktieren Sie unsere Spezialisten und erleben Sie selbst die Vorteile des neuen Releases Voxtron Communication Center 2016. Kontaktieren Sie uns, wir stehen Ihnen über jeden Kontaktkanal zur Verfügung. Gern präsentieren wir Ihnen das Voxtron Communication Center vor Ort in Ihrem Büro oder auch per Websession.

Enghouse Interactive  
Voxtron GmbH  
Zeche Westfalen 1  
59229 Ahlen/Deutschland  
Telefon +49 2382 98974-0  
Fax +49 2382 98974-74  
vertrieb@enghouse.com  
info@voxtron.de  
www.voxtron.de