

# COMMUNICATION CENTER MIT INTEGRIERTEM „SKYPE FOR BUSINESS“

Seitdem Microsoft seinen Business-Messenger „Lync“ im letzten Jahr in den Ruhestand geschickt und durch „Skype for Business“ ersetzt hat, erkennen immer mehr Unternehmen dessen Vorteile: beispielsweise die kostengünstige Kommunikation, personalisierte und perfekt auf Kundenbedürfnisse zugeschnittene Serviceangebote oder die individuelle Demonstration (visuell/remot) von Problemlösungen bei Kundenanfragen. **Enghouse Interactive hat jetzt ein Konzept für die intelligente Integration von „Skype for Business“ in die Kundeninteraktionslösung „Voxtron Communication Center“ entwickelt.** Unterschiedlichste Kommunikationsmedien, in einer einheitlichen Anwendungsumgebung vereint, ermöglichen echte Omnichannel-Kommunikation.

**Seit der Markteinführung von Skype for Business im Jahr 2015 nutzen weltweit bereits über 4.000 Unternehmen diesen Business-Messenger.** Beim gegenwärtigen Wachstum von rund 20 Prozent pro Woche gehen Branchenexperten von rund 100 Millionen Skype for Business-Anwendern bis 2018 aus. Dieser Optimismus entspringt der Tatsache, dass viele Unternehmen in Skype for Business eine bislang völlig unbekannte Qualität im Kundenservice zu erkennen glauben. In der Tat scheinen die Vorteile auf der Hand zu liegen: Mitarbeiter sind via Web-Browser untereinander und mit Kunden nahtlos vernetzt und können in Kombination mit bewährten Contact-Center- und Kundeninteraktionslösungen und Skype for Business über verschiedene Medien wie beispielsweise Instant Messaging, Video, Chat etc. kommunizieren.

#### **Gartner: Enghouse ist Top-Anbieter**

Mit weltweit über 700 Installationen und 18.000 Usern gilt Enghouse Interactive als tonangebender Anbieter von Contact-Center- und Kundeninteraktionslösungen auf Basis von Skype for Business. Alleine in der DACH-Region sind bereits rund 100 Voxtron Communication Center-Systeme mit integriertem Skype for Business installiert (Stand: Oktober 2016). Die dominante Position von Enghouse Interactive bestätigt auch Gartner in seinem im August 2016 erschienenen Market Guide for Microsoft Skype for Business Contact Center Partners. Für das amerikanische Marktforschungsunternehmen ist Enghouse Interactive ein Top-Anbieter von auf Skype for Business basierenden Contact Center-Lösungen (<http://info.enghouseinteractive.com/gartner-skype-for-business-report.html>).

#### **Omnichannel: Der Weg zum perfekten Kundenservice**

In der aktuellen Version der Contact-Center- und Kundeninteraktionslösung Voxtron Communication Center von Enghouse Interactive ist Skype for Business standardmäßig integriert. Anwender im Front- und Backend finden unterschiedlichste Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Umgebung vor und erleben echte Omnichannel-Kommunikation (Sprache, Video, Chat). Dank seiner vielen Funktionen erkennt das Communication-Center kanalübergreifend den Kunden, zeigt die bisherige Kommunikation komplett an und leitet den Kunden an den richtigen Ansprechpartner weiter. Agenten im Contact Center erhalten einen ganzheitlichen Überblick über alle Interaktionen und können den aktuellen Stand der internen und externen Geschäftsprozesse auf einen Blick einsehen.

Dass der Kunde praktisch von einem zum anderen Kanal fliegend wechseln kann, ist von großer Bedeutung, denn Verbraucher erwarten von ihrem Dienstleister zunehmend Unterstützung durch Omnichannel-Kommunikation via Apps, E-Mail, Chat, Internet, Screen-Sharing, Social Media, Video etc. Das bestätigt auch eine bundesweite Befragung zum Thema Kundenservice des Marktforschungsunternehmens produkt+markt im Auftrag von Enghouse Interactive (<http://info.enghouseinteractive.com/qualitaet-im-kundenservice.html?query=intre>). Voxtron Communication Center mit integriertem Skype for Business bietet darüber hinaus die komfortable Funktion des umschaltbaren Gesprächsmodus. Das bedeutet, der Kunde kann über einen beliebigen Web-Browser beispielsweise per Chat mit der Serviceabteilung kommunizieren und bei Bedarf auf ein Audio- oder Video-Gespräch umschalten. Auch Funktionen wie zum Beispiel Screen-Sharing lassen sich aktivieren. Plug-Ins

oder andere Installationen sind dafür nicht erforderlich. Das heißt, dass sich der Kunde nicht authentifizieren muss und anonym bleiben kann. Kontaktiert der Kunde hingegen die Serviceabteilung als sogenannter föderierter öffentlicher Skype-Nutzer, kann der Agent im Contact Center den Kontakt in seiner Skype for Business-Umgebung bearbeiten.

### Volle Funktionalität bei einfachster Bedienung

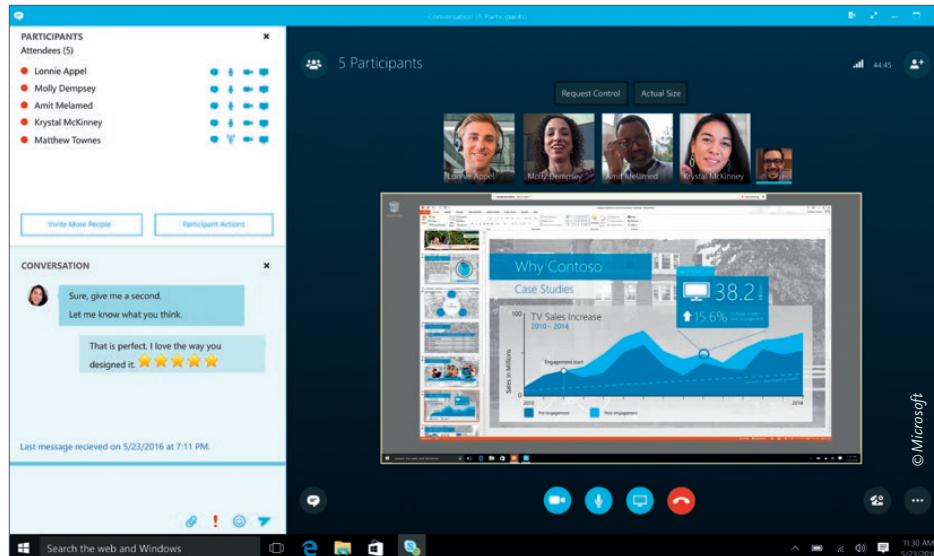
Die von Microsoft angebotenen und von Enghouse Interactive genutzten Schnittstellen sorgen dafür, dass Anwender von Voxtron Communication Center von der Skalierbarkeit und den Funktionen von Skype for Business in vollem Umfang profitieren. Beispielsweise verbessert sich die sogenannte First Call Resolution, also die Problemlösung beim Erstkontakt. Ebenso reduziert sich die Zahl der verlorengegangenen und abgebrochenen Anrufe drastisch. Das schlägt sich unmittelbar und positiv auf die Customer Experience nieder. Um den Alltag der Contact Center-Agenten soweit wie möglich zu erleichtern, ähnelt der „Voxtron Communication Center“-Client in der Bedienung stark der Skype for Business-Umgebung. Alle Funktionen können direkt abgerufen und sofort genutzt werden. Dadurch können die Mitarbeiter ihre Aufgaben unmittelbar und noch effizienter erledigen.

Die Konfiguration des Communication Center-Client für Skype for Business ist denkbar einfach. Der Präsenzstatus innerhalb des Unternehmens wird mit dem Status im Contact Center synchronisiert. Dadurch erscheinen alle nachfolgenden Funktionen sowohl im Voxtron Communication Center-Client als auch im Skype for Business Client und sind einsatzbereit.

### Microsoft-Gold-Partnerschaft als Garant für Top-Qualität

Mittelständische Unternehmen und Konzerne verlassen sich aufgrund der vielfältigen Integrationsmöglichkeiten, die Skype for Business und Voxtron Communication Center bieten, auf die Kompetenz von Enghouse Interactive, um ihre Kommunikation, Produktivität und Effizienz zu verbessern. Wie zum Beispiel die Hauni Maschinenbau GmbH: Das Traditionsunternehmen mit weltweit über 20 Standorten und führender Hersteller von Aufbereitungs- und Produktionsanlagen für die internationale Tabakindustrie setzt für sein Kommunikationsmanagement in der Hamburger Zentrale die Kundeninteraktionslösung Voxtron Communication Center von Enghouse Interactive mit integriertem Skype for Business ein.

„Das Voxtron Communication Center ist einfach zu be-



**Seit der Markteinführung von Skype for Business im Jahr 2015 nutzen weltweit bereits über 4.000 Unternehmen diesen Business-Messenger.** Beim gegenwärtigen Wachstum von rund 20 Prozent pro Woche gehen Branchenexperten von rund 100 Millionen Skype for Business-Anwendern bis 2018 aus. Dieser Optimismus entspringt der Tatsache, dass viele Unternehmen in Skype for Business eine bislang völlig unbekannte Qualität im Kundenservice zu erkennen glauben. Info: [www.enghouseinteractive.de/sfb](http://www.enghouseinteractive.de/sfb)

dienen, dem Agenten stehen durch die Integration von Skype for Business in die Enghouse-Lösung die gewohnten Funktionen zur Verfügung“, sagt Andreas Laschus, IT Service Manager aus dem Benutzerservice von Hauni. Willkommener Nebeneffekt für den Helpdesk von Hauni sei, dass es Anrufe über das analoge Telefon und gleichzeitig Skype for Business nicht mehr gebe. Diese Doppelbelastung, so Laschus, sei jetzt Vergangenheit. Auch künftig können Anwender echtes Omnichannel-Kundenerlebnis und alle Vorteile der Skype for Business-Technologie kommender Generationen ausschöpfen. Denn als zertifizierter Gold-Partner von Microsoft seit über 15 Jahren – sowohl global, als auch regional – kann Enghouse garantieren, dass das Voxtron Communication Center immer die bestmögliche Integration mit Skype for Business bietet.

AUTOR: -/RED