



Enghouse Interactive startet Offensive in der DACH-Region

Mit landesspezifischen Produkten setzt der Spezialist für Kundeninteraktionslösungen Zeichen im deutschsprachigen Call Center-Markt.

Mit einem technisch ausgereiften Produkt-Portfolio präsentiert sich Enghouse Interactive auf der CCW 2015 in den Hallen 4 (G12-14) und 2 (A14). Ganz dem Software-, zeigt der Spezialist für Kunden-

interaktionslösungen solide, innovative Produktlösungen in Verbindung mit erstklassigem Kundenservice.

Die Enghouse Story

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Das Unternehmen bedient weltweit Tausende von Kunden, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 750 engagierte

Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmern. Als Tochtergesellschaft der 1984 gegründeten Enghouse Systems Limited ist Enghouse Interactive ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten gewachsen ist. Innerhalb der Enghouse-Gruppe ist im Laufe eines einzigen Jahres mit der Integration der Andtek GmbH, IT Sonix AG und Voxtron GmbH eine autarke Unternehmens Einheit für den deutschsprachigen Raum (DACH) und Osteuropa mit rund 120 qualifizierten Mitarbeitern entstanden.

„Wir wollen uns in Zentraleuropa so positionieren, wie es die tollen Produkte, die wir haben, auch verdienen“, begründet Ralf Mühlhoyer das verstärkte Engagement von Enghouse vor allem im deutschsprachigen Raum. Der 46-Jährige ist seit Anfang November dieses Jahres als Managing Director von Enghouse Interactive für die DACH-Region und Osteuropa zuständig. Zudem ist Mühlhoyer Gründer und Geschäftsführer der Voxtron GmbH, in deren Funktion er auch weiterhin bleibt.

„Mit den Kundeninteraktionslösungen von Andtek, IT Sonix und Voxtron verfügt Enghouse über eine hervorragende Positionierung am DACH-Markt. Wir stellen jetzt sicher, dass diese Produkte auch mit unserer globalen Marke, Enghouse, identifiziert werden“, so Mühlhoyer. Der „Elsbeth-Dialer“ von IT Sonix ist laut Mühlhoyer die beste Lösung für hochwertige Outbound-Kampagnen. Andtek's Vermittlungsplatz-, Mitschnitt- und CTI-Lösungen für Cisco sind dem Vernehmen nach aus Projekten in Deutschland nicht mehr wegzudenken. Und Voxtron's Omnichannel-Software verfügt über erstklassige Referenzen bei Versicherungen, Finanzdienstleistern, Energieversorgern sowie in Handel und Industrie, wie Mühlhoyer versichert.

Branchenunabhängige Lösungen für jede Unternehmensgröße

Mit den spezifischen Kundeninteraktionslösungen dieser drei Unternehmen sieht sich Enghouse Interactive in Zentraleuropa bestens aufgestellt. Kunden können mit Enghouse Interactive als Hersteller aus einer Hand ihre gesamte Kommunikationsinfrastruktur abdecken. Mit diesem erweiterten Produkt-Portfolio bedient Enghouse Inter-



Ralf Mühlhoyer, Geschäftsführer Enghouse Interactive

active jedes Unternehmen unabhängig von seiner Größenordnung – egal ob Konzern oder Mittelstand, egal ob klassischer Vermittlungsplatz oder Contact Center.

Enghouse Interactive zeigt auf der CCW 2015 in Berlin u.a. Lösungen für höhere Qualität im Outbound und die Abschaffung der Warteschleife, einer absoluten Weltneuheit. Nach den Worten von Ralf Mühlhoyer wird Enghouse Interactive im laufenden Jahr mit nie dagewesenen Produktinnovationen und Dienstleistungen am DACH-Markt auftrumpfen. Als Beispiel nennt er die Kommunikation im Call Center über verschiedene Kanäle (Omnichannel), mobile Self Service sowie Qualitätsmanagementtools, mit der sich der Kundenservice im Call Center perfektionieren lässt.

Individueller und qualifizierter 24-Stunden-Service

Der Service für Enghouse-Kunden in der DACH-Region wird mit lokalen Niederlassungen und über 120 qualifizierten Mitarbeitern vor Ort mit 24-Stunden-Service in deutscher Sprache weiter gesteigert. Denn schließlich vertreibt Enghouse in der DACH-Region ein umfassendes Produktportfolio. „Wir haben westeuropäische Produkte erster Güte für den westeuropäischen Markt, die durch internationale Produkte von Unternehmen wie ARC oder Cosmocom ergänzt werden“, sagt Mühlhoyer. „Unsere Lösungen werden in Deutschland entwickelt und

sind auf die Bedürfnisse des deutschsprachigen Raums abgestimmt.“ Daher können Enghouse-Produkte auch sehr gut ganz bestimmte landes- oder sprachenspezifische Besonderheiten erfüllen. Erste Reaktionen seitens des DACH-Marktes hinsichtlich dieser Aktivitäten – Kombination von innovativem Produktportfolio und qualifiziertem Kundenservice – seien sehr positiv gewesen.

Kundenservice – überall, jederzeit und auf allen Kanälen

Der Kundenservice bewegt sich in Richtung einer Zielgruppe, die einfachen Self Service erwartet und in Communities arbeitet. Diese neue Generation von Kunden beansprucht für sich einen ortsunabhängigen „Rund um die Uhr“-Service, verbunden mit hohen Erwartungen und wenig Geduld. Sie wollen kommunizieren, egal wo sie sich gerade befinden, und sie erwarten zu jeder Zeit eine unkomplizierte und erfolgreiche Kommunikation.

Enghouse Interactive reagiert auf die sich ändernden Formen der Kundenkommunikation. Multi-Channel Contact Center erlauben dem Anrufer mehrere Optionen der Kommunikation, egal ob per Sprache, Chat, Mail, Browser, mobile App etc. Über unterschiedlichste Kommunikationskanäle können Enghouse-Kunden ihren bevorzugten Kommunikationsweg nach Belieben wählen – jederzeit, ortsunabhängig und völlig simpel in der Anwendung. Gleichzeitig sind all diese Kommunikationskanäle im Contact Center nahtlos miteinander verbunden und Agenten können Kundeninformationen mit firmeneigenen CRM-Anwendungen abgleichen. Damit erhalten sie einen detaillierten Überblick darüber, wie, wann und mit wem ganz bestimmte Kunden den Kontakt wünschen. Das verbessert den Service ganz entscheidend und bietet Vorteile im Wettbewerb.



Enghouse AG
Schützenstraße 2
04103 Leipzig
E-Mail: vertrieb@enghouse.com
Internet: www.enghouseinteractive.de