

Wussten Sie schon, dass ...

... seit der Markteinführung von „Skype for Business“ in 2015 weltweit bereits über 4.000 Unternehmen diesen Business-Messenger nutzen?

Beim gegenwärtigen Wachstum

von rund 20 Prozent pro Woche (!)

gehen Branchenexperten von rund 100 Millionen „Skype for Business“-Anwendern bis 2018 aus.



Enghouse Interactive nimmt eine Vorreiterrolle ein in Bezug von auf „Skype for Business“ basierenden Contact-Center-Lösungen. Für Gartner ist Enghouse ein Top-Anbieter in diesem Bereich. Das amerikanische Marktforschungsunternehmen kommt zu diesem eindeutigen Ergebnis in seinem im August 2016 erschienenen „Market Guide for Microsoft Skype for Business Contact Center Partners“ (<http://info.enghouseinteractive.com/gartner-skype-for-business-report.html>).

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“ mit integriertem „Skype for Business“ installiert (Stand: Oktober 2016).

Diese Anwender nutzen eine Riesenchance für eine bislang völlig unbekannte Qualität im Kundenservice: Alle Mitarbeiter sind per Web-Browser untereinander und mit Kunden nahtlos vernetzt und können via „Skype for Business“ über verschiedene Medien und in einer einheitlichen Anwendungsumgebung kommunizieren (Instant Messaging, Video, Chat etc.). Dank seiner intelligenten Funktionen erkennt das „Voxtron Communication Center“ kanalübergreifend den Kunden, zeigt die bisherige Kommunikation komplett an und leitet den Kunden an den richtigen Ansprechpartner weiter. Durch diese Omnichannel-Kommunikation, die wissensbasierte Vernetzung aller Agenten im Contact Center und die schnelle Weiterleitung an den richtigen Mitarbeiter kommt der Kunde in den Genuss, die Fähigkeiten und Kompetenzen aller Mitarbeiter im Unternehmen auskosten zu können (im Back-, Middle- und Front-Office).

Anwender können ein echtes Omnichannel-Kundenlebnis und alle Vorteile der „Skype for Business“-Technologie auch künftiger 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.

Astrid Pocklington,
Marketing Manager Enghouse Interactive,
www.enghouseinteractive.de

