

# INTELLIGENTE MULTICHANNEL- INTEGRATION

**Ist Skype for Business lediglich alter Wein in neuen Schläuchen? Kann der Microsoft-Lync-Nachfolger dieselbe Popularität erreichen wie der „kleine Bruder“ Skype bei Privatanutzern?** Gelingen wird das, wenn Contact Center-Betreiber den zusätzlichen Nutzwert von Skype for Business in der Omnichannel-Kommunikation und beim Kundenservice erkennen.

Die Integration von Skype for Business in Contact-Center-Lösungen forciert massiv die Omnichannel-Kommunikation über unterschiedlichste Kanäle (Apps, E-Mail, Chat, Internet, Social Media, Dokumenten-Sharing, Video etc.). Damit einhergehend erwarten Unternehmen eine zunehmende Nutzung der Einweg-/Zweiweg-Videokom-

munikation (beispielsweise für Produktberatung) und von kostengünstigeren Sprachkanälen sowie einen Anstieg im Bereich des Instant Messaging im Contact Center.

Contact Center auf Basis von „Skype for Business“ können der Kundeninteraktion eine völlig neue Attraktivität verleihen. Denn Unternehmen können im Front- und Backend unterschiedlichste Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung vereinen. Neue Kommunikationskanäle werden aber nicht nur bereitgestellt, sondern nahtlos und kanalübergreifend über das Contact Center geroutet.

Via Web-Browser kommunizieren alle Mitarbeiter über „Skype for Business“. Dank einer intelligenten Funktion erkennen pro-

fessionelle Contact Center-Lösungen kanalübergreifend den Kunden und zeigen die bisherige Kommunikation komplett an. 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.

Kanalübergreifender Service unterstützt bei der raschen und flexiblen Beantwortung von Kundenanfragen, denen die gesamte Kompetenz eines Unternehmens jederzeit zur Verfügung steht – Helpdesk, Service-, Verkaufs- und Personalabteilung sowie Buchhaltung.



Astrid Pocklington,  
Marketing Manager Enghouse  
Interactive.

UNTERNEHMEN	ALMATO perform better.	NOVO MIND	SEMATELL INTERACTIVE SOLUTIONS	4Com	Adito	Altitude Software	Aptean	Aristech	Asap Software
Internet	www.almato.de	www.novomind.com	www.semattell.com	www.4Com.de	www.adito.de	www.altitude.com	www.aptean.de	www.aristech.de	www.asapSoftware.de
Ansprechpartner	Peter Beckschäfer	Sylvia Feja	Carsten Fiegler						
Telefon	(07121) 14787-50	(040) 808071-0	(0681) 8576788						
E-Mail	info@almato.de	info@novomind.com	carsten.fiegler@semattell.com						
Jahresumsatz in €									
Anzahl der Mitarbeiter	30 >		40	60		350			
Referenzen / Branchen	E.ON, Lufthansa, Kabel Deutschland	Otto, DKB, Sixt, EnBW, Post	TK, Handel / E-Commerce EVU	Vertrieb, Marketing, Service, Call Center	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Busin. Proc. Manag.	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Service	Call&Mail, Dr. Hall, GDV, Vertrieb etc.
Produktname	Real Time Interaction Management	novomind iAGENT	ReplyOne	4Com Customer Data Manager	4	Altitude uCI,	Pivotal CRM	Voice-to-CRM, CRM Sprachsteuerung.	asapTesy
Funktionsumfang									
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting f. Dialogführung	ja		ja	4Com ACD / Dialer	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung				ja	ja	ja			
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobil. Geräte		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Informationsintegration									
Cross Selling	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
durchgäng. Workflowsyst.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
DV-Umgebung									
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindg. v. ACD-Anlagen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Applica. Service Providing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	