



DAS KOLLABORATIVE CONTACT CENTER

Powered by Microsoft TEAMS



Machen Sie Ihr Contact Center fit für die Zukunft

Übersicht & Funktionalität

Die Kombination von **Teams** mit einem Enghouse Contact Center, ermöglicht Ihnen ein benutzerfreundliches, hochflexibles und kostengünstiges Contact Center – die beste Voraussetzung für einen perfekten Service und Support für Ihre Kunden.

Profitieren Sie von MS Teams, das auf den Stärken von Skype for Business aufbaut und Ihrem Unternehmen ermöglicht, alle Interaktionen im Contact Center intelligent zu verwalten – ob Telefonanrufe, Sprachnachrichten, E-Mail, SMS, Chat oder die Kommunikation in sozialen Medien. Dabei nutzen Sie ganz einfach die bekannten Optionen zur Kollaboration in **Microsoft Teams**.

- Umsatzsteigerung durch Priorisierung wichtiger Kunden
- Verbesserung der Arbeitsleistung Ihrer Agenten dank intuitiver Benutzeroberfläche und besseren Tools
- Analyse der Produktivität mit visuellen Echtzeit-Dashboards
- Verbesserung der First Call Resolution (FCR) dank intelligentem, kompetenzbasiertem Routing
- Einsatz von MS Dynamic CRM (oder einem anderen CRM-System) zur Steigerung der Produktivität Ihrer Agenten
- Team Direct Routing zur Integration bestehender Sprachnetzwerke



Für diese Nutzer

Contact Center mit >50 Agenten

- Klei. & mittelst. Unternehmen
- Banken, Credit Unions
- Healthcare-Dienste
- Support-Dienstleister
- Kommunen, Reg.-Behörden
- Inbound/Outbound Sales

Use Cases

- Kollaborative Remote-Agenten
- High-Volume Contact Center
- Microsoft AI ,Analytics Ready
- Self-Service and Live-Agent
- Compliance
- Einfach & schnell in die Cloud
- Aufnahme- & Qualitätsmanag.

Vorteile

- Rapid Evolution von Teams UC
- Operative Flexibilität
- Auswahl zwischen Kanälen
- Inbound & Outbound Flows
- Hohe Skalierbarkeit
- Zuverlässigkeit
- Freisetzen von IT-Ressourcen
- On-Premise, Hybrid, Cloud
- Cloud = Business Continuity

Erfahren Sie mehr unter www.enghouseinteractive.de/microsoft/teams/

Sie erreichen uns auch unter:

vertrieb@enghouse.com | +49 (0)341 33975530