



Enghouse
CONTACT CENTER

DAS KOLLABORATIVE CONTACT CENTER

Powered by **Microsoft Teams**
Machen Sie Ihr Contact Center
fit für die Zukunft



Enghouse
Interactive

Kunden weltweit fördern die Zusammenarbeit mit Microsoft-Teams

Die neue globale Normalität

Teams wird weltweit immer beliebter

Mehr als

500.000

Unternehmen, darunter 91 % der Fortune 500-Unternehmen, nutzen bereits Teams. Diese Zahl wird vermutlich weiter steigen, sobald Skype for Business Online am 31. Juli 2021 eingestellt wird.



Mehr als 75 Millionen Menschen nutzen täglich Teams mit > 119 Millionen aktiven Nutzern pro Woche
Microsoft Q2 2020

Accenture hat in seiner globalen Organisation ausschließlich Benutzer von >500k Teams eingesetzt

Accenture
Q2 2020

Es wird erwartet, dass die Zahl von 1 Milliarde täglicher Office 365-Benutzer schnell erreicht wird, wobei monatlich über 50.000 KMU-Benutzer hinzukommen

Enghouse & Microsoft

Eine dauerhafte Partnerschaft



Enghouse Interactive ist stolz darauf, eines der wenigen Unternehmen zu sein, die zum Microsoft Technology Alliance-Programm (TAP) für Teams gehören dürfen.

Laut Microsoft gehört Enghouse Interactive sogar zu den besten 1% ihrer Teams-Partner.

„Enghouse Interactive ist ein langjähriger und erfolgreicher Partner von Microsoft. Das Unternehmen gehört zu einer ausgewählten Gruppe von Contact Center-Anbietern, die Teil unseres Technology Adoption Program für Teams sind.“

Unser gemeinsames Ziel: Lösungen weiterzuentwickeln, um das Erlebnis der Kunden in Service und Support immer weiter zu verbessern.“

Andrew Bybee, Principal GPM
Microsoft Calling and Meeting Ecosystem



Microsoft
Partner
Gold DevOps



Ihr Contact Center – fit für die Zukunft mit Microsoft Teams

Microsoft Teams ist die neue Realität der Kommunikation und verlagert die Kollaboration mit Microsoft-Lösungen endgültig in die Cloud. Als Drehscheibe für Teamarbeit vereint Teams alles, was Sie für Arbeitsaufgaben, Chats, Meetings, E-Mail, Anrufe, Zusammenarbeit und das Management sozialer Medien benötigen – zentral an einem Ort und überall auf der Welt zugänglich.

Die Plattform für moderne und effiziente Zusammenarbeit entwickelt sich ständig weiter und lässt sich ideal in einer cloud-basierten Contact Center-Lösung integrieren. Solch eine Verbindung aus Microsoft Teams und Enghouse Interactive Customer Experience (CX)-Lösungen bietet Benutzern eine erstklassige Plattform, die benutzerfreundlich, hochflexibel und zugleich kostengünstig ist.

In Kombination mit Teams können Unternehmen eine breite Palette an modernen, intelligenten Contact Center-Funktionen nutzen. Dazu zählen skill-basiertes Routing, Business Intelligence (BI), Anrufaufzeichnung, Qualitätsmanagement (QM) und viele weitere Features.

Übrigens: Die Enghouse Interactive Contact Center Lösungen ermöglichen eine schnelle und einfache Migration von älteren PBX-Plattformen oder Skype for Business Unified Communication-Plattformen zu Microsoft Teams – und zwar ohne dass Sie Workflows unterbrechen müssen.



**Enghouse
Interactive**

Branchenanalysten sagen voraus, dass sich Teams zum wichtigsten Kollaborationswerkzeug entwickeln wird, da es von der starken Marktpresenz von Skype for Business profitieren wird.



Spiceworks 2020 State of IT

berichtet: Die Gruppe der Endnutzer erwartet, dass Teams die vorherrschende Plattform für ihre Zusammenarbeit werden wird.



Mio Report 2019

Viele Organisationen ziehen die Kollaborationstools von Microsoft Teams jenen Tools vor, die mit ihrer Telefonanlage geliefert wurden – ein Trend, der sich beschleunigt.



Die Top 10-Vorteile einer Verbindung von Microsoft Teams mit einem Enghouse Interactive Contact Center

Umsatz erhöhen

- 1 Sie steigern Ihren Umsatz**, indem Sie wichtige Kunden priorisieren und zugleich die Zeiten zur Bearbeitung eines Anrufs, die Zahl der verlorenen oder abgebrochenen Anrufe und die Betriebskosten reduzieren.
- 2 Sie erhöhen das Engagement Ihrer Agenten** mit einer noch intuitiveren Benutzeroberfläche, verbesserten Produktivitätstools und Dashboards zur Leistungsmessung.
- 3 Sie verbessern die First Call Resolution (FCR)-Fähigkeiten** mit einer umfassenden Palette von Optionen.
- 4 Sie verringern die Servicezeit** durch „Always-on“ Self-Service-Funktionen, die eine höhere Kundenzufriedenheit ermöglichen.

Agilität maximieren

- 5 Durch Features wie Omnichannel-Interaktionen**, dem Einsatz von Kundendaten und Ranglisten zu Agentenskills stellen Sie sicher, dass alle Interaktionen genau an den Agenten weitergeleitet werden, der das Anliegen eines Kunden am besten lösen kann.
- 6 Qualitätsmanagement und Gesprächsaufzeichnungen** gewährleisten, dass sich die Agenten an die ordnungsgemäße Skripterstellung und gesetzlichen Vorgaben halten, während die Aufzeichnungen das Kundenanliegen und die Art der Beratung dokumentieren.
- 7 Customer Self-Service*** mit speziell entwickelten IVR-Anwendungen, Ton- und Spracherkennung, KI- und BOT-gesteuerten Interaktionen, mobilen Navigator-Tools sowie direktem Zugriff auf Ihre Knowledge Management Suite zur Verbesserung von CSAT und NPS.
- 8 Sie verbessern die Business Intelligence und Customer Insights** mit einer breiten Palette an standardisierten benutzerdefinierten Berichten – von der Kundenhistorie und dem Interaktionskontext bis hin zu agentenspezifischen und systemweiten visuellen Leistungs-Dashboards.

*Dazu gehört auch die Self-Service Development Platform (SSDP), die es Unternehmen ermöglicht mit geringem Aufwand eigene Applikationen für die Telefonie, SMS oder Email zu entwickeln und in Betrieb zu nehmen.

Verbesserte Flexibilität

- 9 Vereinfachte Integrationen mit Dynamics** (oder einem anderen CRM-System) erhöhen die Produktivität Ihrer Agenten durch automatische Popups der Kundendaten (Anrufer-ID oder PIN-basiert), um eine manuelle Recherche und Authentifizierungsdialoge zu vermeiden.

Zusätzlich lassen sich zahlreiche 3rd-Party-Anwendungen wie Work Force Management (WFM) und andere branchenspezifische Plattformen integrieren.

- 10 Sie erweitern Ihre Telco-Integrationsoptionen** mit Team Direct Routing zur Integration mit einem bestehenden Telefonanbieter für Sprachdienste.

Ergänzende Lösungen von Enghouse



Enghouse
AI INSIGHTS



Enghouse
ANALYTICS



Enghouse
ATTENDANT
CONSOLE



Enghouse
AUDIO BRANDING



Enghouse
CALL RECORDING
& QUALITY MANAGEMENT



Enghouse
KNOWLEDGE
MANAGEMENT



Enghouse
SELF-SERVICE



Enghouse
SURVEY
MANAGEMENT

Bereitstellungsoptionen:



EnghouseCloud



EnghouseHybrid

Über uns

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen, die jede Telefonie-Umgebung On-Premise oder in der Cloud unterstützen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR, intelligente Vermittlungsplatzkonsolen, Videokommunikationslösungen und zugehörige Professional Services. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 900 engagierte Mitarbeiter an 66 internationalen Standorten kümmert. Davon 103 an den deutschen Standorten Leipzig, München und Ahlen, im österreichischen Wien und im belgischen Temse.

Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von **Enghouse Systems Limited**, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol „ENGH“ notiert ist.

Kontaktieren Sie uns und lernen Sie mehr über unsere Lösungen!

Enghouse AG
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig Deutschland

Tel: +49 (0)341/41584-0
Email: vertrieb@enghouse.com



Enghouse
Interactive

www.enghouseinteractive.de