



**Enghouse
Interactive**

Altijd uw beste contact



EnghouseCloud
simply elevate



De trend naar Cloud Contact Centers

De analisten spreken

Hoeveel zullen er overschakelen?



Worldwide Contact Center Applications
Software Forecast, 2018-2022

**Cloud Reaching
50 % tegen 2022**

IDC oktober 2018

Verwacht wordt dat de wereldwijde markt voor contact centers in de Cloud zal groeien met (in miljard USD):

2017 **\$6.47**
2023 **\$24.11**

bij een samengesteld jaarlijks groeipercentage (GAGR) van 25%

Marketwatch – 20 september 2018



Het gebruik van Cloud telefonie zal in 2021 stijgen tot ...



15%
Voor grote bedrijven



45%
Voor kleine en middelgrote bedrijven

Gartner's forecast Analyse voor geïntegreerde communicatie wereldwijd Q4 2017 update

Waarom migreren ze?

73%

van de gebruikers van een Cloud Contact Center verhuisde naar Cloud voor een verhoogde beschikbaarheid (geen carrier integratie meer nodig), mogelijk gemaakt door de Cloud.



76.3%
zegt dat de Cloud hen helpt kosten te besparen

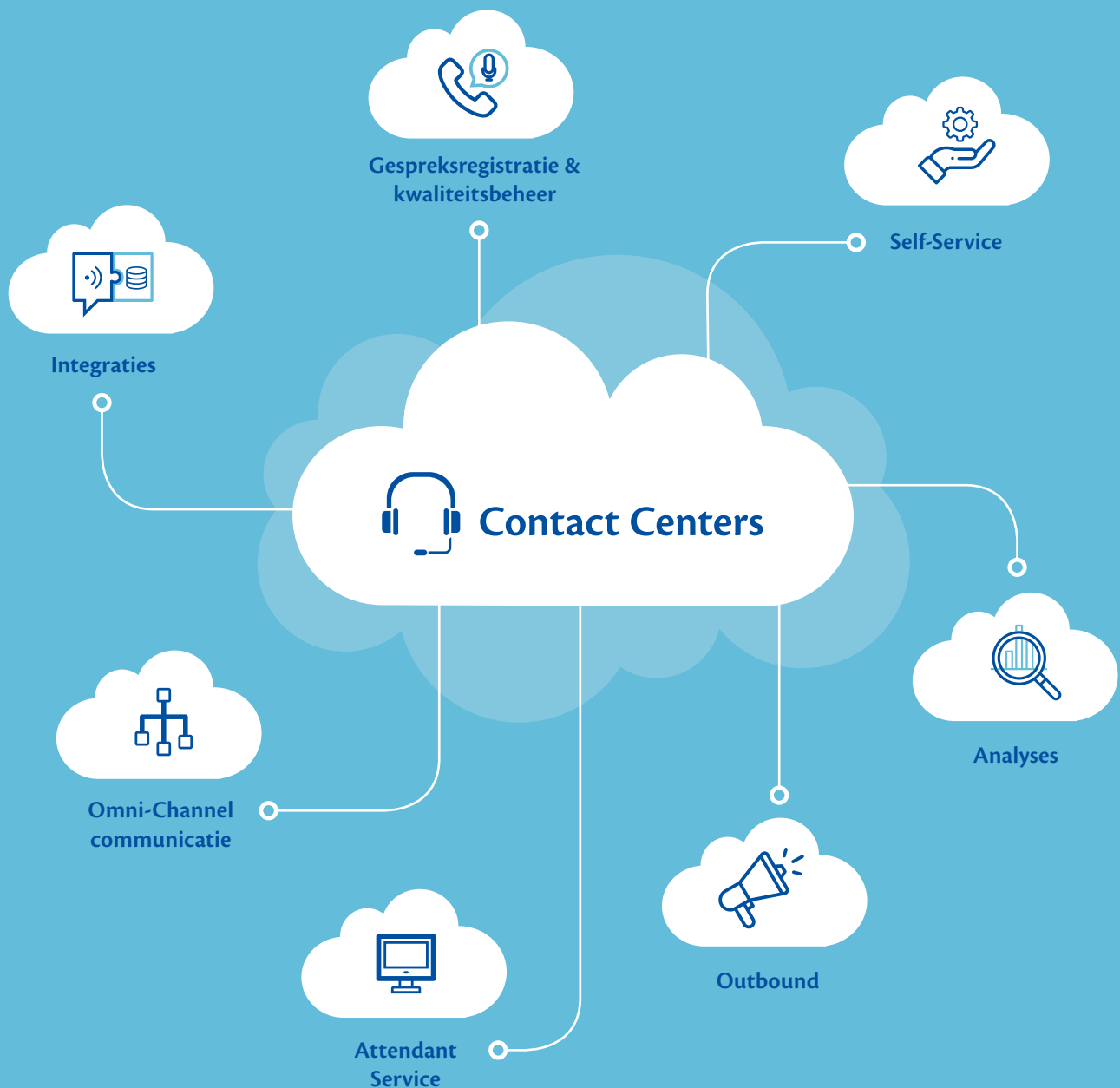


74.6%
zegt dat de Cloud de integratiemogelijkheden verbetert



76.7%
zegt dat de Cloud de innovatie stimuleert

Enghouse Cloud Contact Center portefeuille



Transformeert het contact center van een kostenplaats naar een naar een profitcenter, waarbij Artificiële Intelligentie de interactie verbetert, de analyses zeer geavanceerd zijn en modellen kunnen ingezet worden situaties voorspellen.

Zeven redenen



Hoogwaardige beveiliging

Maak gebruik van de beste gecentraliseerde beveiligingsstandaarden in hun klasse, zoals HIPPA-, SOC2- en PCI-conformiteit



Zakelijke flexibiliteit

Profiteer van snelle implementaties, upgrades en updates met extra functies en functionaliteit, klaar voor gebruik wanneer u ze nodig hebt



IT vrijmaken

Wij beheren uw contact center-applicaties, zodat uw IT-medewerkers zich kunnen concentreren op uw core business



Schaalbaarheid

Groeit makkelijk mee met uw bedrijf en zijn piekperiodes



Zekerheid van kosten

Geen investeringen in infrastructuur of onverwachte kosten van derden – gewoon hetzelfde tarief per maand, per agent en voor de duur van het contract



Betrouwbaarheid

Niet meer afhankelijk zijn van een locatie en en toegang op afstand betekent dat uw contact center altijd en overal bereikbaar is



Tempo van innovatie

Hou gelijke tred met de stijgende verwachtingen van uw klanten door het inzetten van bijv. nieuwe technologieën zoals AI





Enghouse
CONTACT CENTER

Oplossingen

OMNI-CHANNEL COMMUNICATIE



Schakel naadloos over tussen verschillende interacties met klanten via audio, video, e-mail, SMS, mobiel tje, webchat en sociale mediakanalen, allemaal vastgelegd en gearchiveerd op één plaats, zonder verlies van gegevens.

GESPREKSREGISTRATIE & KWALITEITSBEHEER



Registratie van oproepen (always-on & on-demand, multi-site) en schermregistratiemodules, volledige indexering voor snel zoeken in omni-channel data, evaluatie van agenten en tools voor training.

OUTBOUND



Intelligente belsystemen, portalen en chatbots verhogen de productiviteit van agenten en verminderen tegelijkertijd de inactieve tijd.

SELF-SERVICE



IVR, chatbots, verbeterde consoles, portalen, spraakbiometrie en authenticatie garanderen naleving terwijl de klantenservice en -ervaring ook wordt verbeterd.

INTEGRATIES



Integreert Customer Relationship Management (CRM), Customer Telephony Interaction (CTI) en applicaties van derden, zodat ze met elkaar kunnen communiceren en interageren.

ATTENDANT SERVICE

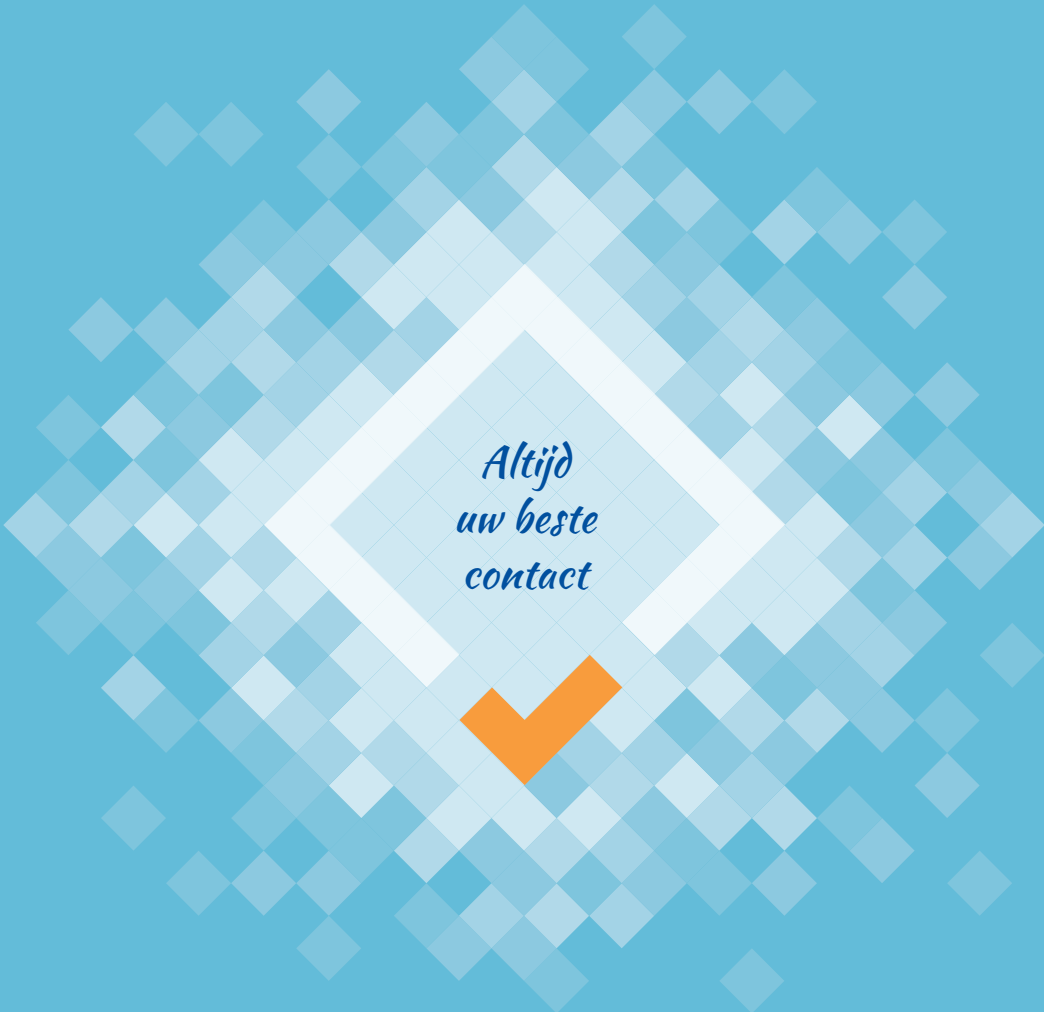


Toonaangevende call routing en verwerking van functionaliteit die het call flow management in complexe omgevingen vereenvoudigt.

ANALYSES



Verzamelt en analyseert de gegevens van de gesprekken om belangrijke inzichten te verschaffen in het gebruik van telefonie en de communicatiesystemen. Vergemakkelijkt de optimalisatie van hulpmiddelen, maximaliseert de operationele efficiëntie en de kostenefficiëntie, terwijl frauduleus gebruik wordt geminimaliseerd.



*Altijd
uw beste
contact*

Neem contact met ons
op voor meer informatie

Enghouse Interactive Benelux

Hoogkamerstraat 304

9140 Temse

Belgium

Tel: +32 3 760 4020

info.be@enghouse.com



**Enghouse
Interactive**