

Der Trend zu cloudbasierten Contact Centern Das sagen die Analysten

Wie viele Unternehmen ziehen um in die Cloud?



Worldwide Contact Center Applications Software Forecast, 2018-2022:

Cloud Reaching 50 % bis 2022

IDC Oktober 2018

Umsatz-Prognose des weltweiten Marktes für cloudbasierte Contact Center in Mrd USD:

2017 **\$6.47**

I \$**24.11**

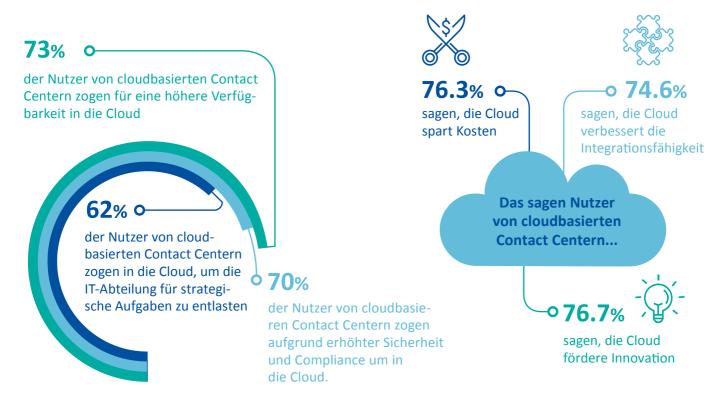
mit einem durchschnittlichen jährlichen Wachstum von 25 %

Marketwatch – 20. September 2018



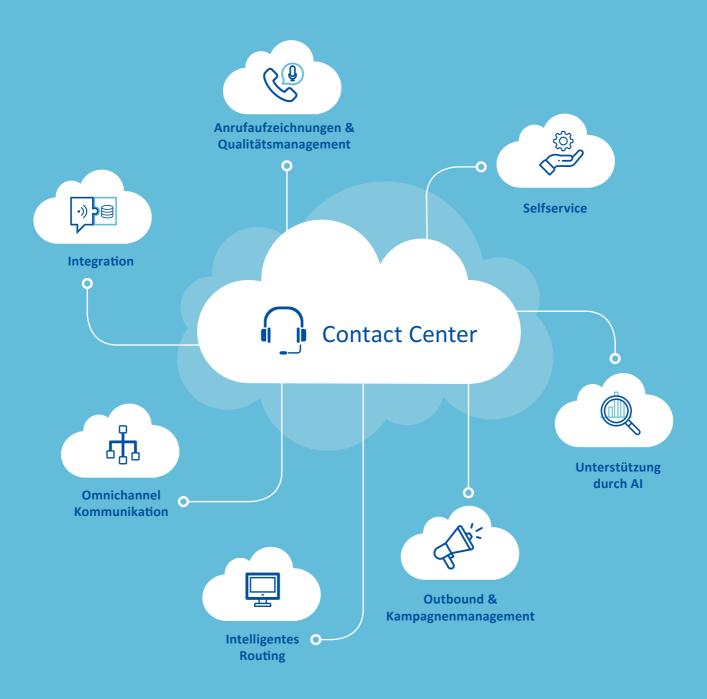
Prognose-Analyse von Gartner für Unified Communications weltweit Q4 2017 aktualisiert

Warum ziehen Unternehmen in die Cloud?



Contact Center Portfolio

EnghouseCloud





Durch AI basierte und damit verbesserte Interaktion mit den Kunden, modernste Analysefunktionen und vorausschauende Einsatzplanung (z.B. Abfangen von Auslastungsspitzen) kann das Contact Center vom Cost- Richtung Profitcenter gebracht werden.

Vorteile der Enghouse Cloud



Erstklassige Sicherheit

Profitieren Sie von zentralen, hervorragenden Sicherheitsstandards! (GDPR, HIPPA, SOC2, PCI)





OPEX konsequentes SaaS-Preismodell, faire Abrechnung rein nutzungsbasiert für die Dauer der Vertragslaufzeit, niedrige Investitionskosten für die Infrastruktur.



Wettbewerbsvorteil durch Agilität

Profitieren Sie von schneller Bereitstellung, Upgrades, Updates und Erweiterung der Funktionalitäten immer genau dann, wenn Sie diese benötigen



Zuverlässigkeit

Georedundanz und Fernzugriff sorgen dafür, dass Ihr Contact Center standortunabhängig und hochverfügbar wird.



Entlastung der IT-Abteilung

Wir verwalten Ihre Contact-Center-Anwendungen, so dass Ihre IT-Abteilung sich ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren kann



Skalierbarkeit & Flexibilität

Effektive Anpassung an wechselnde Anforderungen der Marktsituation eines Unternehmens.



Innovation

Intelligente Unterstützung durch AI - Steigerung der Customer Experience und der Employee Experience durch nahtlose Customer Care Prozesse.









Nahtloser und störungsfreier Wechsel zwischen verschiedenen Kundeninteraktionskanälen wie Anruf, Video, E-Mail, SMS, Mobilgerät, Web-Chat und Social Media Messenger.
Alle Kontakte werden an einem Ort erfasst und archiviert, so kommt es weder zu Datenverlust noch Einbußen im chronologischen Gesprächsverlauf.

ANRUFAUFZEICHNUNG & QUALITÄTSMANAGEMENT



Anrufaufzeichnung – permanent oder nach Bedarf aber immer standortübergreifend – und Bildschirmaufzeichnung werden vollständig indexiert und ermöglichen so eine schnelle Suche in den Omnichannel-Daten. Das Qualitätsmanagement unterstützt bei der Agenten-Evaluierung und dient als Schulungsinstrument.

OUTBOUND KOMMUNIKATION



Intelligente Dialer, Portale und Kampagnenmanagement erhöhen die Produktivität der Agenten und reduzieren gleichzeitig Leerzeiten.

SELFSERVICE



IVR, Chatbots, Portale, Sprachbiometrie und Authentifizierung gewährleisten die Einhaltung der Richtlinien und verbessern gleichzeitig den Kundenservice und die Benutzerfreundlichkeit.

INTEGRATION



Integrationen zu datenführenden Systemen zur Unterstützung Ihrer Geschäftsprozesse, über Standardschnittstellen oder Tiefenintegrationen, CTI-Connect.

INTELLIGENTES ROUTING



Skill-Based Routing, Object-Routing, Self-Service-Portale und Vermittlung um das Anrufmanagement in komplexen Umgebungen zu vereinfachen und die Bearbeitungs-Effizienz zu steigern.

UNTERSTÜTZUNG DURCH AI



Das Sammeln und Analysieren von Anrufabrechnungsdaten liefert relevante Einblicke in die Nutzung der Telefonie- und Unified Communications Systeme. Dies ermöglicht eine Optimierung der Ressourcen bei gleichzeitiger Maximierung der betrieblichen Effizienz und steigert so nachhaltig die Wirtschaftlichkeit. Gleichzeitig wird das Risiko einer betrügerischen Nutzung minimiert.





Telefon +49 341 33975530 vertrieb@enghouse.com **www.enghouseinteractive.de**