



# 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/](http://www.enghouseinteractive.de/microsoft/teams/)  
Sie erreichen uns auch unter:

[Marketing-DACH@enghouse.com](mailto:Marketing-DACH@enghouse.com) | +49 (0)341 33975530