



**Enghouse  
Interactive**

*Immer Ihr bester Kontakt*

Enghouse  
**Contact Center**  
Lösungen

# Service, den sich Ihre Kunden wünschen mit den Tools, die Ihre Mitarbeiter begeistern!

Ganz egal, ob Sie die Flexibilität und Kosteneffizienz der Cloud nutzen möchten, die Sicherheit und tiefe Integration einer Vor-Ort-Lösung präferieren oder auf die Zuverlässigkeit und Agilität eines multimandantenfähigen Contact Centers setzen. Enghouse Contact Center Lösungen sind sowohl hinsichtlich Bereitstellung und Integration, als auch Skalierbarkeit und Komplexität flexibel und anpassungsfähig und das bei jedem Budget.

Vermittlungsplatz- und Contact Center Lösungen sind heute mehr denn je wichtige Elemente einer übergreifenden Customer Relationship Management (CRM) Strategie. Um auch den anspruchsvollsten Kundenanforderungen kosteneffizient gerecht zu werden, benötigen Unternehmen eine Kommunikationsplattform, die flexibel genug ist, um jederzeit über alle Kanäle schnell und zielgerichtet auf Anfragen reagieren zu können.

# Vorteile der Enghouse Contact Center Lösungen

## Das Contact Center als Herzstück Ihres Unternehmens!

Die Rolle des Contact Centers hat sich längst von der reinen Schaltzentrale für Kundenanfragen zum schlagenden Herzen eines Unternehmens gewandelt. Von hier aus werden nicht nur Kundeninteraktionen effizient gesteuert, sondern alle Organisationsbereiche gezielt aufeinander abgestimmt und eng miteinander verflochten.

Enghouse Contact Center Lösungen unterstützen Unternehmen dabei, Ressourcen, Kompetenzen und Systeme besser zu vernetzen.

Da täglich mehr Informationen das Contact Center durchlaufen, als jeden anderen Teil des Unternehmens, ist es wichtiger denn je, Aktivitäten zu erfassen und auszuwerten, um Performance zu optimieren und das Service Level zu steigern. Detailliertes Reporting liefert zuverlässige und aussagekräftige Informationen, die bei Entscheidungsprozessen, Planung und Priorisierung unterstützen und helfen, Kosten und unnötige Aufwände zu vermeiden. Erst so wird nachhaltiges Wachstum und steigende Rentabilität möglich.





# Zufriedene Kunden sind treue Kunden



Zuverlässiger und kompetenter Service gilt als das Aushängeschild Ihres Unternehmens und gibt häufig den Ausschlag im Kampf um die Loyalität von Kunden. Diese möchten, dass ihre Anliegen schnell und zufriedenstellend gelöst werden. Einige bevorzugen das Live-Gespräch mit einem Agenten, andere favorisieren Kanäle wie Web-Chat oder E-Mail.

Mit Enghouse Contact Center Lösungen kann Ihr Team wirtschaftlich mit Kunden auf die von ihnen bevorzugte Art und Weise kommunizieren, Einblicke in die Kundenhistorie erhalten und Probleme mit den richtigen Ressourcen und beim ersten Kontakt lösen.

Bieten Sie jedem Kunden eine erstklassige Service-Erfahrung, und zwar jedes Mal, wenn sie mit ihnen in

Kontakt treten. Die positiven Auswirkungen einer hohen Kundenzufriedenheit auf die Reputation Ihres Unternehmens ist unbestritten. Werden Sie zum Branchenführer, erhöhen Sie Ihr Gewinnpotential und setzen Sie sich von der Konkurrenz ab.

## **Agenten, die Ihr Potential voll entfalten**

Gut geschultes, kompetentes Personal wirkt sich positiv auf die Kundenzufriedenheit und die Motivation Ihrer Teams aus. Die richtigen Ressourcen, Tools, Schulungen und Echtzeit-Feedback sorgen dafür, dass Ihre Agenten ihr Potenzial voll entfalten und produktiver arbeiten können. Selbst Homeoffice und dezentral verteilte Teams stellen für unsere Contact Center Lösungen keine Herausforderung dar.



So können Sie Personalfuktuation verringern und zufriedene, motivierte Mitarbeiter langfristig an Ihr Unternehmen binden. Mit Software von Enghouse Interactive stellen Sie attraktive und moderne Arbeitsplätze bereit.

Mithilfe der professionellen Qualitätssicherungsfunktionen unserer Enghouse Contact Center Lösungen lassen sich Anrufe und Bildschirminteraktionen automatisch aufzeichnen und auswerten. Die daraus gewonnenen Einblicke können nicht nur zur Identifikation von individuellem Schulungsbedarf und zur effektiveren Personalplanung herangezogen werden, sondern tragen außerdem zur Prozessoptimierung und Steigerung von Effizienz und Rechtssicherheit im Unternehmen bei.

## Ihre Vorteile im Überblick

- Sicherstellung anspruchsvollster Qualität im Kundenservice
- Kostensenkung und Reduzierung administrativer Aufgaben
- Steigerung der Effizienz und Rechtssicherheit im Unternehmen
- Flexibilität und Agilität hinsichtlich geänderter Anforderungen
- Zukunftssicher aufgrund von Skalierbarkeit und Anpassungsfähigkeit an Ihre Unternehmensstrategie
- Nachhaltiges Wachstum und steigende Rentabilität
- Intelligente Prozessdigitalisierung
- Optimierung der Ressourcen- und Personaleinsatzplanung
- Verbesserter Workflow

# Enghouse Contact Center Funktionalitäten



### ◆ Vermittlungsplatz

Vermittlungsplatz-Lösungen von Enghouse Interactive unterstützen Empfangspersonal oder Mitarbeiter in der Telefonzentrale mit einer leicht zu verwaltenden Plattform für die schnelle Anrufabwicklung. Mit den leistungsstarken Warteschlangen-, Anwesenheits- und Verzeichnisfunktionen stellen Sie sicher, dass Anrufe effizient bearbeitet werden und der Anrufer gleich beim ersten Kontakt an den richtigen, verfügbaren Ansprechpartner weitergeleitet wird.

### ◆ Omnichannel

Die Contact Center Lösungen von Enghouse Interactive bieten nahtlosen Kundenkontakt ohne Medienbruch über alle Kanäle. Im Agenten-Cockpit ist die vollständige kanalübergreifende Kontakthistorie eines Kunden für Ihre Agenten verfügbar und auswählbar.

### ◆ Intelligentes Routingkonzept

Dank des queuebasierten Routingkonzepts werden Kundenkontakte nicht nur abhängig von Skills, Zeiten oder Prioritäten geroutet, sondern profitieren auch von automatischen Überläufen und intelligenten Kanalwechslern. Werden die gesetzten KPIs gefährdet, reagiert das Contact Center automatisch und optimiert das Routing, erweitert den Agentenpool oder bietet bspw. virtuelles Warten oder Rückrufe an.

### ◆ IVR

Mit den IVR Systemen von Enghouse Interactive ermöglichen Sie Ihren Anrufern mehr als nur Self-Service Lösungen zu nutzen. Qualifizieren Sie ihre Anrufer per DTMF- oder Spracheingabe vor, antworten Sie per TTS Funktionalitäten automatisch und nutzen Sie intelligente KPI abhängige Ansagefunktionen. So reduzieren Sie Kosten, erhöhen die Kundenzufriedenheit und können auch große Anrufvolumen effizient verarbeiten.

### ◆ Artificial Intelligence (AI) & Chatbots

Contact-Center von Enghouse forcieren die Produktivität und damit das Unternehmenswachstum. Unter Einbindung der kognitive Services von Microsoft AI oder IBM Watson sind unsere Technologien in der Lage, Contact-Center-Daten wirkungsvoll auszuwerten und so Präferenzen, Emotionen und dringliche Wünsche von Kunden zu erkennen (Voice of the Customer). Im Umfeld der Kundenkommunikation bieten sich beispielsweise Chatbots an, die als Concierge-Bot agieren, Kontakte voranalysieren oder Kunden bei repetitiven Angelegenheiten 24/7 selbstständig bedienen.

### ◆ Outbound

Die automatisierten Dialing-Optionen der Enghouse Interactive Lösungen erhöhen die Effizienz der Agenten bei gleichzeitiger Einhaltung behördlicher Vorschriften und tragen zu einer verbesserten Kundenzufriedenheit bei. Nutzen Sie verschiedene Dialerkonfigurationen wie Preview, Progressive, Power und Predictive Dialing und profitieren Sie von der optimalen Auslastung Ihrer Agenten.

### ◆ Dialer

Intelligente automatische Anwahlverfahren unterstützen Sie in Contact Center Lösungen von Enghouse Interactive durch die algorithmische Berechnung des optimalen Zeitpunkts für Anwahlversuche. Die Folge sind drastische Steigerungen der Agentenproduktivität durch Erhöhung der Nettogesprächszeit und automatisches Blending von Inbound- und Outbound-Anrufen im rechtskonformen Rahmen. Dabei optimieren Sie dank der Call Process Analysis das Potenzial Ihrer Kontakte.

## ◆ Call-Blending

Enghouse Interactive Lösungen nutzen die automatische Platzierung ausgehender Anrufe auf freie Agenten, wenn auf den (Inbound-) Kontaktkanälen das Aufkommen abbricht und die Auslastung der Mitarbeiter insgesamt sinkt. Steigern Sie so spielend Ihre Effizienz und glätten Sie Schwankungen im Kontaktaufkommen.

## ◆ Automatic Contact Distributor

Automatisieren Sie bei Bedarf Ihre eingehenden Kontakte. Contact Center von Enghouse Interactive übernehmen die komplette Kundeninteraktion für Sie, von Self-Service, über die Vorqualifizierung und Verteilung der Kontakte an Ihre Agenten, die Auswahl der passenden Skills und Anzeige der richtigen Informationen bis hin zur Nachqualifizierung, Gesprächsaufzeichnung und Umfragen im Anschluss an den Kontakt.

## ◆ Proactive Outbound

Auf- und Ausbau von Kundenbeziehungen und Kundenpflege kann durch zeitgerechte, personalisierte und kontextbezogene proaktive Kommunikation via Telefon, E-Mail oder SMS unterstützt werden. Ergreifen Sie die Initiative, um Ihre Kunden zur passenden Zeit und über den effektivsten Kanal zu kontaktieren, zeitig und gezielt zu benachrichtigen, relevante Informationen und kontinuierlichen Support zu bieten und Probleme zu vermeiden, bevor sie entstehen. Reduzieren Sie mit unseren Lösungen kostspielige Agenteninteraktionen, verbessern Sie den Eingang von Zahlungsverbindlichkeiten und erhöhen Sie die Zufriedenheit mit Ihrem Service.

## ◆ Video Chat

Eine Video-Chat-Funktion hebt die Customer-Experience auf ein neues Level, egal, ob für Produktunterstützung, Live-Demos oder ärztlichen Rat. Video-Chat

ist eine hervorragende Möglichkeit auf einer etwas persönlicheren Ebene Vertrauen zu schaffen und liefert so nachhaltige Customer-Experience – mit Enghouse Interactive auch in Ihrem Contact Center.

## ◆ Web Chat

Web-Chat wird mehr und mehr zum Kanal der Wahl für viele Kunden. Enghouse Contact Center ermöglichen diese schnelle, bequeme und einfache Form der Echtzeitkommunikation. Das Contact Center unterstützt dabei verschiedene Ausgangsplattformen und führt diese auf Agentenseite zu einer einheitlichen Bearbeitungsoberfläche zusammen.

## ◆ Medieneskalation

Mit Enghouse Contact Center Lösungen sind Medienübergänge während der Kontaktbearbeitung problemlos möglich. Mit nur einem Mausklick können dem Anrufer Informationen per E-Mail gesendet werden oder ein Web-Chat in einen Videoanruf gewandelt werden. So kann beispielsweise ein komplexes Problem, welches im Chat oder Call nur schwer erklärbar ist, durch Zulassen einer Co-Browsing-Session pragmatisch gelöst werden.

## ◆ Social Media

Durch die Integration von sozialen Medien wie zum Beispiel Facebook Messenger, WhatsApp, Twitter oder Slack zur digitalen Kundenbetreuung wird Ihr Contact Center zum integralen Bestandteil der Kundenbindung. Gehen Sie mit der Zeit und behalten Sie die Nähe zu Ihren Kunden bei. Mit einem Enghouse Contact Center wird die schriftliche Echtzeitkommunikation in einem einheitlichen Interface zusammengeführt und erleichtert so die Präsenz auf allen Plattformen.



### ◆ Echtzeit Monitoring und Reporting

Jedes Enghouse Contact Center verfügt über eine Reporting Engine für historische und Echtzeitstatistiken. Diverse Standardreports und Kennzahlen stehen für eine bedarfsgerechte, unkomplizierte Auswertung zur Verfügung. Zusätzlich sind benutzerdefinierte Reports und Echtzeitstatistiken für individuelle Abfragen oder die Anbindung unternehmensweiter Reportingtools möglich.

### ◆ Recording und Coaching Funktionen

Über die integrierte Qualitätsmanagementlösung von Enghouse werden Recording- und Coaching-Funktionalitäten bereitgestellt. Profitieren Sie von Drohanrufaufzeichnungen, Aufzeichnungen zu Schulungszwecken oder erfüllen Sie gesetzliche Aufzeichnungspflichten rechtskonform, auch bei medienübergreifenden Kontakten. Aufgezeichnete Kontakte werden um ausgewählte Metainformationen angereichert und verschlüsselt archiviert. MiFID II und PCI Compliance sind garantiert. Für zusätzlichen Schulungserfolg können Sie Transkriptions- oder Echtzeit-Sprachanalysefunktionen ergänzen.

### ◆ Integration anderer Applikationen

Contact Center von Enghouse Interactive können über Standardschnittstellen und Plug-Ins problemlos und schnell an gängige Plattformen wie SAP CRM, MS Dynamics, Siebel CRM, Sugar CRM, Salesforce (inkl. Lightning) oder Teleopti WFM sowie viele weitere Dienste angebunden werden.

### ◆ Skype for Business

Nativ integriert sorgen unsere auf Skype for Business basierenden Contact Center Lösungen für personalisierte und perfekt auf Kundenbedürfnisse zugeschnittene Serviceangebote. Mit über 400 Bereitstellungen und fast 20.000 Usern gilt Enghouse als Top-Anbieter in diesem Bereich.

### ◆ Self-Service

Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, selbst Antworten auf ihre Fragen zu finden. Dank Self-Service-Funktionen werden Ihre Mitarbeiter entlastet, sodass sie sich auf komplexere oder dringendere Anfragen konzentrieren können. Das verbessert nicht nur die Zufriedenheit – sowohl Ihrer Kunden als auch die Ihrer Agenten – sondern wirkt sich auch positiv auf Produktivität und Ertrag aus. Laut den Experten bei Gartner kann Self-Service die Supportkosten um bis zu 25 % reduzieren.

### ◆ Barrierefreiheit

Enghouse Contact Center sind barrierefrei. Durch Unterstützung des Screenreaders JAWS sowie der Bildschirmlupe SuperNova Magnifier gelingt es, den Arbeitsplatz für sehbehinderte Agenten auf deren Bedürfnisse anzupassen. Die sehr kontrastreiche Darstellung, sowie durchgängiger Verzicht auf schnelle Farbwechsel setzt sich auch in Supervisor Oberflächen fort.

# Bereitstellungs- optionen von Enghouse Contact Center Lösungen





### On Premise/Lokale Installation

Mit unseren lokal installierten Contact Center Systemen können wir Ihnen die Anpassungsfähigkeit, Integrierbarkeit und Zuverlässigkeit einer maßgeschneiderten Lösung speziell für Ihre individuellen Anforderungen bieten. Behalten Sie die volle Kontrolle über Ihre Daten und Ihre Infrastruktur.



### Cloud

Enghouse Cloud Contact Center lassen sich flexibel skalieren, sodass Sie auf eventuelle Veränderungen in Ihrem Unternehmen schnell reagieren können. So lassen sich hohe dynamische Schwankungen, beispielsweise im Tages- oder Saisongeschäft leicht auffangen. Unsere cloudbasierten Lösungen bieten die Möglichkeit, neue Standorte, Home-Office-Mitarbeiter oder Freelancer weltweit und ohne großen technischen oder administrativen Aufwand anzubinden. Profitieren Sie von maximaler Flexibilität bei vergleichsweise geringen Kosten.



### Hybrid

Als Kombination beider Bereitstellungsmodelle bietet Ihnen die Hybrid Option extra Flexibilität und die Fähigkeit zur Bereitstellung zusätzlicher Services. Lokale Enghouse Installationen integrieren Cloud Dienste in die Infrastruktur vor Ort. Auf diese Weise profitieren Sie von größerer Flexibilität bei Integrationen, von lokaler Datenhaltung und direkter Kontrolle über ihren Mandaten ohne hohe Startinvestitionen und komplette lokale Infrastruktur.



### Software-as-a-Service

Einige Enghouse Contact Center Lösungen sind on demand, also bedarfsgerecht verfügbar; damit entfallen aufwändige Investitionen in neuartige Technik. Kurzfristige Lastspitzen, die die Kapazitäten Ihres eigenen Unternehmens übersteigen, können schnell und unkompliziert abgefangen werden. Ein einfaches Pricing ermöglicht optimale Flexibilität und Liquidität. Damit ist ein Höchstmaß an Effizienzgewinn, Datensicherheit und Rechtskonformität gewährleistet.



*Immer  
Ihr bester  
Kontakt.*



**Enghouse  
Interactive**

Telefon +49 341 33975530 und  
0800 0800299  
vertrieb@enghouse.com  
[www.enghouseinteractive.de](http://www.enghouseinteractive.de)

