

EICC – Vorteile für Sie und Ihr Unternehmen

- Produktivitätssteigerung durch schnellere Vermittlung der eingehenden Calls
- First Contact Resolution dank intelligentem, skillbasiertem Routing
- Nachweisliche Steigerung der Kundenzufriedenheit durch individuelle und effektive Bearbeitung der Kundenanliegen durch Webchat, Videochat und Bildschirmfreigabe
- Konsistenter Service-Level auf allen Kanälen sowie verringerte Abbruchraten, Warteschlangen und Anrufzeiten durch Callback-Service
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Einsatz von Qualitätsmanagement zur Schulung der Mitarbeiter durch Echtzeit-Monitoring und Coaching
- Customer-Journey und alle Kontaktdaten des Anrufers auf den ersten Blick
- Integration von MAGic und JAWS für sehbehinderte Benutzer
- Automatisierung von Routineaufgaben durch Self-Service mit Hilfe der IVR



Telefon +49 341 33975530 und
0800 0800299
vertrieb@enghouse.com
www.enghouseinteractive.de

Technische Voraussetzungen für die Installation

EICC baut auf Microsoft Windows Server Infrastruktur auf. Als Sprachplattformen werden die Lösungen von Avaya, Cisco, Microsoft Skype for Business und künftig auch innovaphone unterstützt. Diese Systeme sind jeweils nativ angebunden. So wird der optimale Betrieb unter Ausschöpfung aller Funktionalitäten gewährleistet.



Enghouse
Interactive
Communications
Center

Einfach, schnell, kompatibel
und zuverlässig!

EICC – Enghouse Interactive Communications Center ist die „All-In-One“ Contact Center Lösung für kleine Unternehmen, die eine schnell verfügbare Standardlösung für eine perfekte und reibungslose Omnichannel-Kunden-Kommunikation anstreben. Sie bietet einfaches Handling und Management aller modernen Kontakt-Kanäle in einer einzigen, voll integrierten Lösung – ideal für Service Center oder Helpdesks mit 5 bis 50+ Seats.

Die wichtigsten Features

Omnichannel Contact Center

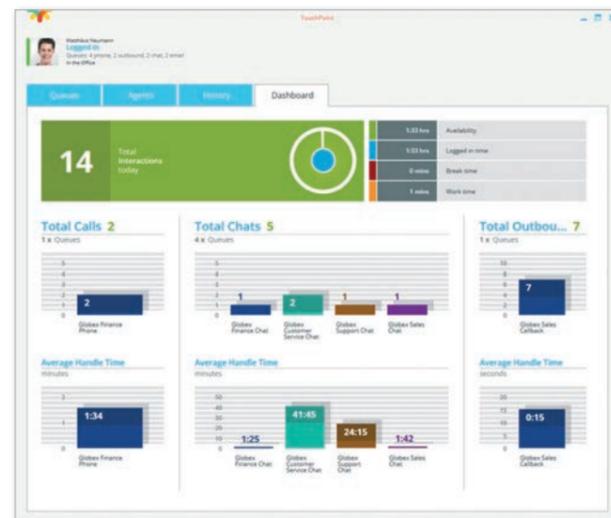
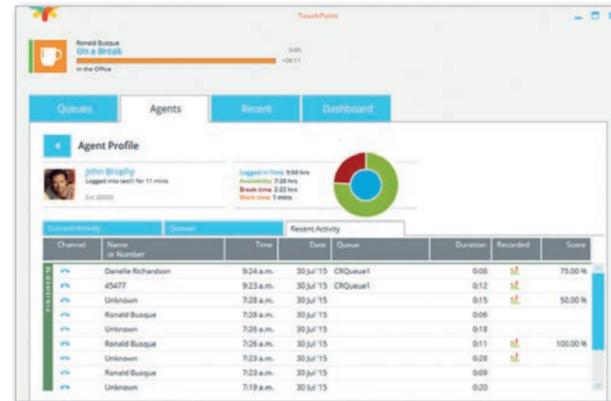
Optimaler Kundenkontakt über alle Medien. EICC bündelt alle Kontakte eines Kunden medienübergreifend. Per Mausklick ist so die vollständige Kontakt-historie eines Kunden verfügbar und auswählbar.

Integrierte Vermittlungsplatz Konsole

Das EICC bietet standardisiert eine vollintegrierte klassische Vermittlungsplatzkonsole. Die Mitarbeiter der Telefonzentrale können hierbei manuell auch auf Contact Center Funktionen (etwa dem automatischen Routing) zugreifen und z.B. an Queues vermitteln.

Echtzeit Monitoring und Reporting

Das EICC verfügt über diverse Standardreports und ermöglicht so eine bedarfsgerechte statistische Auswertung. Zusätzlich sind individuelle Abfragen möglich. Echtzeitstatistiken werden über das Dashboard Modul bereitgestellt.



Intelligentes Routingkonzept

EICC gleicht automatisch Peak-Situationen aus. Dank des queuebasierten Routingkonzepts werden Kundenkontakte nicht nur abhängig von Skills, Zeiten oder Prioritäten geroutet, sondern profitieren auch vom automatischen Überlauf. Werden die gesetzten KPIs gefährdet, reagiert das Contact Center automatisch und erweitert den Agentenpool oder bietet bspw. Rückrufe an.

Medieneskulation

Dank EICC 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 z.B. ein komplexes Problem z.B. das Ausfüllen eines Formulars auf einer Website, welches im Chat oder Call nur schwer erklärbar ist, durch Zulassen einer Co-Browsing-Session pragmatisch gelöst werden.

Web-Chat – schnelle & direkte Kommunikation mit Ihrem Kunden

Web-Chat wird schnell zum Kanal der Wahl für Kunden im Vergleich zu anderen Kommunikationskanälen. Das EICC ermöglicht diese schnelle, bequeme und einfache Form der Kundeninteraktionen. Egal, wo der Kunde sich auf Ihrer Website bewegt, EICC garantiert einen konsistenten Web-Chat.

Video-Chat – sehen worüber Ihr Kunde spricht

Die Video-Chat-Funktion des EICC als Bestandteil des Live-Chats, hebt die Customer-Experience auf ein neues Level. Egal, ob für Produktunterstützung, Live-Demos oder ärztlicher Rat. Video-Chat ist eine hervorragende Möglichkeit auf einer etwas persönlicheren Ebene Vertrauen zu schaffen und liefert so nachhaltigere Customer-Experience.

Recording und Coaching Funktionen

EICC integriert standardmäßig die Quality Management Suite (QMS) von Enghouse. So werden Recording- und Coaching-Funktionalitäten bereitgestellt. Optional kann dies noch durch Funktionen zur automatischen Echtzeit-Sprachanalyse erweitert werden.

Standard Integrationen

EICC bietet fertige Standardanbindungen zur problemlosen und schnellen Integration der gängigsten Plattformen wie z.B. SAP CRM, MS Dynamics, Siebel CRM, Sugar CRM, Salesforce (inkl. Lightning) oder Teleopti WFM.

EICC auf einen Blick

- Kostengünstige Standard Contact Center Software für kleinere und mittlere Unternehmen (5 bis 50+ Seats)
- Omnichannel Routing für u.a. Inbound Voice, Outbound Voice, Chat, E-Mail, Fax, Social Media, SMS, Co-Browsing, Task Routing
- Bereitstellung als On-Premises Installation, Private-Clouds-System oder im Managed Service
- Recording und Coaching Funktionen durch native Integration von QMS
- Live Monitoring und Aufbereitung von historischen Statistiken
- Unterstützt Avaya, Cisco, Microsoft Skype for Business und innovaphone Systeme
- Skillbasiertes Routing; Medienblending und Medieneskulation, Multikontaktbearbeitung