

Lösungen für Cisco Unified Communications

LEISTUNGSSTARKE SOFTWARE FÜR EINE
REIBUNGSLOSE KOMMUNIKATION

PRODUKTBLATT

Immer mehr Unternehmen verlassen sich auf den Cisco Unified Communications Manager als eine kosteneffiziente, zuverlässige und leistungsfähige Call-Management-Plattform. Enghouse Interactive hat eine Reihe von Lösungen speziell für Cisco UC entwickelt. Mit umfangreichen Funktionen helfen diese Lösungen unseren Kunden weltweit, die Cisco-Plattform optimal zu nutzen, eine herausragende Kundenerfahrung zu bieten sowie die Produktivität und Effizienz im gesamten Unternehmen zu steigern.

So machen Sie Eindruck

Mit mehr als 200.000 Kunden weltweit, mehr als 60 Millionen Cisco-IP-Telefonen sowie Millionen von installierten Soft-Clients ist der Cisco Unified Communications Manager (UCM) eine marktführende Enterprise-Plattform für die Unternehmenstelefonie. Sie bietet eine erstklassige Nutzererfahrung und einfache Administration und unterstützt dabei gleichzeitig eine ganze Reihe von Kommunikationskanälen wie Video, Sprachtelefonie, Instant Messaging samt Anwesenheitsstatus sowie die mobile Kommunikation.

Mit Enghouse Interactive Software können Unternehmen jeder Größe auf ihre Investition in Cisco aufbauen und die Plattform mit leistungsstarken Lösungen erweitern, die eine wachsende Anzahl verschiedener Unternehmens- und Kommunikationsanforderungen abdecken.

Enghouse Interactive ist ein Cisco Preferred Solution Developer und hat 15 Jahre Erfahrung in der Bereitstellung von Sprachanwendungen für Cisco UCM. Unsere erweiterten Lösungen sind in enger Zusammenarbeit mit Cisco entstanden und erlauben es unseren Kunden nachweislich, Rufannahmezeiten drastisch zu reduzieren und die Kundenerfahrung zu verbessern.

Unsere leistungsstarken und skalierbaren Anwendungen für Cisco nutzen ein modulares Grundsystem, das sich durch zusätzliche Funktionen und Features erweitern lässt, um die Produktivität im Unternehmen zu steigern und den Kundenservice zu optimieren - einschließlich Echtzeit-Monitoring, Call Reporting und Analysefunktionen.

Sprechen Sie mit uns darüber, wie wir ihnen dabei helfen können, eine wahrhaft vernetzte Unified Communications-Erfahrung umzusetzen.

Ihre Vorteile

- Das Lösungsportfolio für alle Unternehmensanforderungen
- Verbesserte Erstlösungsquoten
- Deutliche Reduzierung von Kosten und abgebrochenen Anrufversuchen
- Positive Kundenerfahrung - die Kunden bleiben Ihnen treu
- Gestraffte Kommunikationsprozesse fördern die Kundenzufriedenheit
- Deutlich messbare Performance-Verbesserungen
- Mehr Transparenz im gesamten Unternehmen
- Intuitive, flexible Nutzeroberflächen
- Schneller und nachweisbarer ROI
- Schnell implementiert und einfach zu warten

Der erste Eindruck zählt

Vermittlungskonsolen für Cisco

Enghouse Interactives Vermittlungskonsolen für Cisco bieten zahlreiche anspruchsvolle Funktionen, die Ihren Vermittlungsplatzmitarbeitern die nötigen Informationen und Werkzeuge an die Hand geben, um einen herausragenden Kundendienst zu liefern - und zwar bei jedem Kundenkontakt. Die intuitiv bedienbaren Softwarekonsolen haben einen großen Funktionsumfang und unterstützen Ihre Mitarbeiter dabei, jedem Anrufer den besten Service zu bieten sowie eingehende Anrufe schnell und effizient zu bearbeiten. Leistungsstarke Queuing-Funktionen, Anwesenheits- und Kontaktinformationen helfen Ihren Mitarbeitern, Anrufer gleich beim ersten Kontakt zuverlässig an den richtigen Ansprechpartner weiter zu leiten.

Enghouse Interactive bietet Ihnen drei Lösungen mit verschiedenen Implementierungsoptionen und je nach gewünschtem Funktionsumfang.

BUSINESS EDITION - ANDTEK VERMITTLUNGSKONSOLE

Dank ihrer niedrigen Gesamtbetriebskosten eignet sich die Andtek Vermittlungskonsole ideal für kleine und mittelständische Unternehmen - als eine leistungsstarke und skalierbare Lösung, mit der Ihre Mitarbeiter in der Telefonzentrale die eingehenden Anrufe am Bildschirm verwalten können. Alle Call Handling-Dienste stehen per Software-Client zur Verfügung; einige dieser Funktionen lassen sich daneben auf die IP-Telefone Ihrer Mitarbeiter ausdehnen. Eine Reihe von Applets speziell für IP-Telefone steigern die Produktivität auch für Mitarbeiter, die vorwiegend am Bildschirm arbeiten. Die verschiedenen Komponenten dieser Lösung lassen sich einzeln aktivieren und die Nutzeroberfläche kann je nach Bedarf für jede Konsole individuell angepasst werden.

ENTERPRISE EDITION - ARC PRO VERMITTLUNGSKONSOLE

Die Arc Pro Vermittlungskonsole ist eine leistungsstarke Konsole mit erweitertem Funktionsumfang, die speziell für den Einsatz in Großunternehmen entwickelt wurde.

Die Lösung ist flexibel skalierbar und multi-mandantenfähig und kann bis zu 500 Clients, bis zu 175.000 Kontakte, mehrere Server-Cluster sowie eine Vielzahl von Nutzerrollen unterstützen. Jeder Vermittlungsplatzmitarbeiter kann mehrere eingehende Queues verwalten. Auch in gehosteten Umgebungen kann der Nutzer auf die selben umfangreichen Funktionen zugreifen - ob die Lösung vor Ort, im Rechenzentrum des Service Providers oder als Hybridlösung innerhalb der Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) installiert ist.

“Die Konsole zeigt alle wichtigen Informationen auf dem Bildschirm an und kombiniert eine übersichtliche Darstellung mit einer einfachen, intuitiven Benutzerschnittstelle - für uns ganz klar die beste Lösung”.

Kelly Mole, Switchboard Supervisor,
DTZ

Enghouse Interactives führende Vermittlungsplatzkonsolen für Cisco helfen Tausenden von Unternehmen rund um die Welt, Anrufe professionell zu bearbeiten und eine außergewöhnliche Kundenerfahrung zu bieten.

LEISTUNGSSTARKE CALL CENTER ADD-ONS FÜR ANDTEK UND ARC RUFANNAHME-LÖSUNGEN

Unternehmen, die ihre Vermittlungsplatzkonsole erweitern und fortschrittliche IVR-Funktionen hinzufügen möchten, haben eine weitere Option für sowohl die Business als auch die Enterprise Lösung zur Verfügung. Eine Voice-Only Call Center und Helpdesklösung für Cisco, die bis zu 800 Mitarbeiter pro Server unterstützt, kann sowohl auf der Andtek als auch der Arc Plattform aktiviert werden. Einfach und schnell auf dem gleichen Server wie die Vermittlungsplatzkonsole installiert, handelt es sich mit diesem gebrauchsfertigen Voice-Only Call Center um eine umfassende und skalierbare Lösung für Unternehmen, die ihre Kundenkontakte schnell, intelligent und effizient bearbeiten, die Kundenzufriedenheit steigern und dabei ihre Ressourcen optimal nutzen wollen. Eingehende Anrufe werden den Mitarbeitern nach vordefinierten Kriterien zugeteilt - zum Beispiel je nach Priorität des Anrufs, Verfügbarkeit oder Kompetenzlevel des Mitarbeiters - so dass Anrufer umgehend mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden werden.

Wenn als Teil der Arc Pro-Plattform bereitgestellt, kann die Call-Center-Lösung im Einklang mit Mandantenfähigkeit, Multi-Cluster- und Multi-Dial Regeln auf dem Server konfiguriert eingesetzt werden.

Diese Funktion wurde von Hunderten von Kunden implementiert, die ein einfaches Call Center oder eine praktische Helpdesk-Lösung wollten, ohne viel Aufwand und ohne in teure Beratungs- oder Entwicklungsleistungen investieren zu müssen.

Ob für eine interne Hotline, ein Kundendienstzentrum oder eine Vertriebsabteilung - diese Lösung hilft Unternehmen, jederzeit den besten Kundendienst zu bieten.

CISCO UC PROVISIONIERUNG - ANDTEK

Provisionierungsprozesse umfassen die Vorbereitung des Kommunikationsnetzwerks zum Zweck der Bereitstellung von Diensten, aber auch alltägliche Aufgaben wie die Zuweisung neuer Telefonnummern, die Änderung von Nutzernamen oder das Deaktivieren von Kommunikationsdiensten. Enghouse Interactive bietet Provisionierungs-Werkzeuge, die diese Prozesse deutlich vereinfachen und bei alltäglichen Administrationsaufgaben Zeit sparen.

- Spart Kosten, steigert die Effizienz
- Verbessert Compliance im Unternehmen
- Umfassende Übersicht auf Nutzer, Telefone und Standorte
- Reduziert Fehler und erlaubt maximale Produktivität
- Verbessert die Qualität von Änderungsmaßnahmen im Kommunikationsnetzwerk

Mit unserer Software lassen sich Zeiteinsparungen von bis zu 75 Prozent bei vielen täglichen Provisionierungsaufgaben erreichen. Ihre hochqualifizierten Kommunikationstechniker können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.

TELEFONANWENDUNGEN FÜR CISCO - ANDTEK

Enghouse Interactive bietet darüber hinaus auch eine Reihe von erweiterten Telefonanwendungen für Cisco, die zusätzliche Funktionalität bereitstellen.

- Bürodienste mit erweiterten Funktionen für die Büroadministration
- Broadcast-Dienste nutzen die bestehende Kommunikationsinfrastruktur für Sprachansagen per Zone Paging, Notfalldurchsagen und Krisenkonferenzen auf Knopfdruck
- Telefonsperren - sichert Telefone und verhindert Missbrauch und unbefugten Zugriff
- Group MA für Chef-/Sekretariatsumgebungen - stellt Sekretariatsfunktionen direkt auf dem Telefon bereit, so dass Telefonate je nach Verfügbarkeit und Anwesenheit des Vorgesetzten gehandhabt werden können
- Automatische Anrufverteilung (ACD) - einfache, telefonbasierte Anrufverteilung für Call-Center-Anwendungen
- Einsatzfähig auf der gleichen Server-Plattform wie das Andtek Callcenter und die Vermittlungsplatzkonsole zu geringeren Betriebskosten!

CALL BILLING UND REPORTING

Ihre Call Handling-Lösung ist eines Ihrer wichtigsten Business-Tools. Stellen Sie sicher, dass es jederzeit mit optimaler Leistungsfähigkeit arbeitet. Enghouse Interactive Call Billing and Reporting bietet anspruchsvolle Reportingfunktionen auf einer Standard-Weboberfläche, so dass Sie Gesprächsstatistiken im gesamten Unternehmen überwachen, managen und analysieren können. Der direkte Zugriff auf diese Informationen erlaubt es Unternehmen, die Leistungsfähigkeit Ihres Kommunikationsnetzwerks zu überwachen, Missbrauch aufzudecken, unnötige Kostenfaktoren wie ungenutzte Leitungen und Geräte zu identifizieren, detaillierte Kostenanalysen zusammenzustellen oder neue Investitionen zu planen.

Nutzen Sie Ihre bestehende Cisco-Investition mit erweiterten Contact-Center-Features

MULTI-CHANNEL-CONTACT-CENTER FÜR CISCO

Enghouse Interactive bietet Ihnen eine Reihe von Lösungen für erweiterte Multi-Channel-Contact-Center auf Basis von Cisco UC, die es Unternehmen erlauben, große Volumen an Inbound- und Outbound-Kontakten per Email, Fax, Web-Chat, Web-Forum, SMS oder Telefon effizient zu managen. Die Lösungen bieten flexible Implementierungsoptionen und sind skalierbar, modular sowie äußerst kosteneffizient.

- Wir bieten Ihnen eine große Palette an Self-Service-Lösungen einschließlich Spracherkennung, Tonwahlsystemen und Web-Self-Service-Lösungen, die schnell implementiert, leistungsfähig und sehr kosteneffizient sind. Unsere Lösungen umfassen zweckbestimmte IVR-Anwendungen, eine einfach zu bedienende Wissensmanagement-Suite, Web-basierte Unternehmensverzeichnisse sowie eine Entwicklungsplattform, mit der Unternehmen schnell und einfach Self-Service-Lösungen für Telefon, Video-Messaging, SMS und Email implementieren können. Die Lösungen lassen sich einzeln oder als Teil einer umfassenden Contact-Center-Strategie mit Cisco einsetzen.
- Wir bieten Ihnen Integrations- und Optimierungslösungen, mit denen Sie die Markteinführungszeiten für neue Kontaktmanagementlösungen verkürzen und schneller Gewinne generieren können. Sie können schnell und einfach dynamische Kommunikationslösungen entwickeln, optimieren, integrieren und implementieren. Wir bieten eine Reihe von Integrationstools, die CTI, IP-Telefonanwendungen, Integration von Datenbanken und Telefonverzeichnissen, Click-to-dial sowie IVR und Testwerkzeuge umfassen.

Hören Sie auf Ihre Kunden und Mitarbeiter

QUALITÄTSMANAGEMENT-SUITE FÜR CISCO

Ihre Kunden zu verstehen ist eine wichtige Voraussetzung für Ihren Erfolg. Qualitätsmanagement muss nicht teuer sein. Enghouse Interactives Quality Management Suite für Cisco - als Teil einer Cisco IP-Telefoninstallation, Vermittlungsplatzkonsole oder eines Call Centers eingesetzt - erfasst Kundeninteraktionen über Abteilungen und Unternehmensstandorte hinweg. Sie hilft Ihnen, Geschäftsprozesse und Mitarbeiterressourcen zu optimieren, Compliance-Anforderungen zu erfüllen, den Kundenservice zu verbessern und Streitfälle zu klären.

- Sichere, nahtlos integrierte Gesprächsaufzeichnungs- und Call Monitoring-Lösung
- Mitarbeiterbeurteilung und Coaching
- Unaufdringlich, effizient und zuverlässig
- Mehrere Aufzeichnungsoptionen einschließlich synchronisierter Sprach- und Videoaufzeichnung
- Verschlüsselte Archivierung und einfache Suche
- Hoch skalierbar - von einzelnen bis zu mehreren verteilten Standorten



Ihr Cisco-Partner des Vertrauens

Mit unserer ursprünglichen Produktfamilie - Arc Solutions, Andtek und Zeacom - ist Enghouse Interactive schon seit über zwanzig Jahren ein vertrauter Cisco-Partner. Alle unsere Lösungen werden regelmäßigen Interoperabilitätsprüfungen (IVT) mit Cisco Unified Communications unterzogen.

- Cisco Preferred Developer Network partner
- Cisco kompatibel

Wir testen unsere Lösungen auch in Zusammenhang mit anderen Software-Lösungen, um sicherzustellen, dass sie mit diesen als Teil einer umfassenderen UC-Lösung kompatibel sind.

Ein modularer Ansatz

Unser Ansatz erlaubt es Ihnen, Ihre Konsole, Ihren Helpdesk oder Ihr Contact-Center mit Cisco UC zu testen, als Pilotprojekt zu betreiben oder auf Cisco UC zu migrieren, wenn die Zeit dafür reif ist. Zusätzliche Funktionen können Sie nach Bedarf hinzufügen.

Näher am Kunden mit einem vernetzten Unternehmen

Jedes Unternehmen, das einen herausragenden Kundenservice bieten will, muss einen ganzheitlichen Ansatz finden, bei dem der Kunde im Mittelpunkt steht. Dies bedeutet, auf Ressourcen aus dem gesamten Unternehmen zurückzugreifen. Vom Konsolenmanagement über das CRM-System bis zur Gesprächsaufzeichnung müssen alle Komponenten mit dem richtigen Fokus zusammenspielen.

Finden Sie heraus, wie Enghouse Interactive Ihnen dabei helfen kann, bereichsübergreifend Einsparungen zu erzielen und Ihre höher qualifizierten Mitarbeiter aus dem gesamten Unternehmen bei Bedarf in den Kundenservice mit einzubinden.

Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive entwickelt und bietet die breiteste Palette von Kundenkontaktlösungen auf dem Markt durch ein umfangreiches Netzwerk von Wertschöpfungspartnern. Unsere integrierte Lösungssuite umfasst Multichannel-Contact Center, Self-Service-Lösungen, Vermittlungskonsolen und Workforce-Optimierung. Damit können Unternehmen Anfragen klassifizieren und beantworten, wie Kunden es sich wünschen: schnell, effizient und mit dem richtigen Ergebnis



Erfahren Sie mehr auf www.enghouseinteractive.de

© 2014 Enghouse Interactive. Alle Rechte vorbehalten.