



**Enghouse
Interactive**

Immer Ihr bester Kontakt



Voxtron Communication Center

Bewährt. Hochskalierbar. Individualisierbar. Zuverlässig.

Voxtron Communication Center

Die Omnichannel-Lösung

Das Voxtron Communication Center (VCC), ist unser State of the Art Contact Center, welches sich einfach auf die bestehenden Arbeitsabläufe und Kommunikationsbedürfnisse eines jeden Unternehmens anpassen lässt. Das Produkt basiert auf einer skalierbaren, modularen Architektur und unterstützt die Omnichannel Kontaktverteilung. Ideal für Unternehmen mit einem Volumen ab 100 Plätzen.

Die Highlights

CT Live-Chat **NEU**

Live-Chat wird mehr und mehr zum unverzichtbaren Kommunikationskanal der Verbraucher. Er ermöglicht Unternehmen in Echtzeit direkt auf der Website unmittelbar mit dem Kunden in Kontakt zu treten. Das trägt maßgeblich zur positiven Kundenservice-Erlebnis bei. Das VCC ermöglicht und garantiert einen konsistenten Live-Chat.

Microsoft Teams & SfB

Basierend auf von Microsoft zertifizierten Standardschnittstellen ermöglicht das VCC eine optimierte Integration von Teams oder SfB in die Servicearchitektur des Unternehmens. Ob Chat, Sprache, Video und Screensharing, in diesem Kontext wird jede moderne Kommunikationsform unterstützt. Als Mitglied im Microsoft TAP wird ein schneller Zugriff auf die neuesten Lösungen und Schnittstellen sichergestellt.

360° Sicht auf den Kunden

Produkte der PIDAS AG wie Salesforce, SAP, Microsoft Dynamics CRM oder trueAct lassen sich einfach und effizient integrieren. Per Mausklick ist die vollständige Kontakthistorie eines Kunden verfügbar und bietet so alle Möglichkeiten um eine 360° Sicht auf den Kunden zu erlangen.

Barrierefreiheit

Das VCC bietet Unterstützung, um den Arbeitsplatz sehbehinderter Agenten an deren Bedürfnisse anzupassen. Sowohl als Client-Frontend als auch in der Administration.

Höchste Skalierbarkeit

Jede Routing Group (Gruppe von Agenten, die über ähnliche Aufgaben und Skills verfügen) kann bis zu 2.000 Agenten fassen. Pro Installation sind mehrere solcher Gruppen möglich.

Nahtlose Integration

Dank offener, kostenloser und gut dokumentierter Schnittstellen kann das VCC auf die individuellen Unternehmensprozesse und Bedürfnisse maßgeschneidert werden. Dafür steht bei Enghouse ein erfahrenes Customizing Team bereit.

E-Mail-Funktionalität

An die Bedürfnisse des Kunden-Service angepasste E-Mail-Funktionalitäten sorgen für eine reibungslose und effiziente Bearbeitung. z.B. das Routing von Inhalten eines Sammelpostfachs an den am besten geeigneten Agenten bzw. Weiterleitungsfunktion zu Experten. Die E-Mail-Funktionalität kann so beliebig mit allen anderen Interaktionskanälen gemischt werden.



Recording & Coaching Funktionen

Über eine Standard-Schnittstelle können sowohl die Quality Management Suite (QMS) von Enghouse als auch Funktionen zur automatischen Echtzeit-Sprachanalyse (Elsbeth Vocal Coach) problemlos integriert werden. So werden Recording- und Coaching-Funktionalitäten bereitgestellt, die die Qualität der Kommunikation und somit den Grad des Servicelevels gegenüber dem Kunden steigern.

Echtzeit Monitoring & Reporting

Je nach strategischem Schwerpunkt werden die relevanten KPIs gemessen und ausgewertet. Das VCC verfügt über diverse Standardreports, ermöglicht individuelle sowie bedarfsorientierte Reports und eine BI offene Datenbasis. Enghouse BI kann für eine noch agilere und interaktivere Analyse problemlos integriert werden.

Video Kommunikation

Die Video-Funktion „Vidyo“ hebt die Customer-Experience auf ein neues Level. Egal, ob für Produktunterstützung, Live-Demos oder ärztlicher Rat. „Vidyo „ist eine hervorragende Möglichkeit durch visuelle Unterstützung eine neue Ebene der Kundenbeziehung zu erlangen.

Intelligentes Routingkonzept

Neben der Entscheidung über die automatische Verteilung aller ein- und ausgehender Kontaktaufnahmen auf allen Kanälen werden automatisch Peak-Situationen ausgeglichen. Abhängig von Skills, Zeiten oder Prioritäten profitieren die Anrufer durch automatische Überläufe oder Medienwechsel. Werden die gesetzten KPIs gefährdet, reagiert das VCC automatisch und erweitert den Agentenpool oder bietet z.B. Rückruf an.

VCC auf einen Blick

- › Bewährte Software für Contact Center für mittlere bis große Unternehmen
- › Kompatibel zu Teams, Cisco, Innovaphone und allen weiteren im Markt befindlichen Telefonie- oder UC-Infrastrukturen
- › Höchste Skalierbarkeit ab 100 Seats, bis 2.000 Agenten pro Routing-Group
- › Omnichannel Routing über alle modernen Kontaktkanäle
- › Bereitstellung als On-Premises Installation, Cloud-System oder Managed Service
- › Recording- und Coaching-Funktionen
- › Live Monitoring und Aufbereitung von historischen Statistiken
- › Skillbasiertes Routing; Medienblending und -eskalation, Multikontaktbearbeitung

VCC – Vorteile für Unternehmen

- › Kostenlose Software Development Kits (SDK) für effektive Integrationen
- › Ermöglicht Kunden den fließenden Wechsel zwischen kanalübergreifenden Kommunikationsmöglichkeiten und steigert so nachweislich die Kundenzufriedenheit
- › Customer-Journey und alle Kontaktdaten des Anrufers auf einen Blick
- › Automatisierung von Routineaufgaben durch Self-Service mit Hilfe von Workflows und intelligenten Bots



**Enghouse
Interactive**

Telefon +49 341 33975530

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de

