



Enghouse  
Interactive



EnghouseCloud  
simply elevate



# Den globala trenden att flytta kontaktcenter till molnet - Analytikerna säger sitt

## Hur många flyttar till molnet?

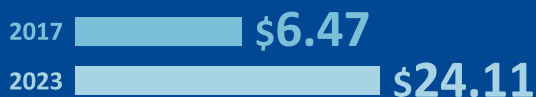


Worldwide Contact Center Applications Software Forecast, 2018-2022:

**Molnet når:  
50% år 2022**

IDC October 2018

Den globala marknaden för molnbaserade kontaktcenter beräknas öka från (miljarder USD):



med en årlig tillväxt på 25%

Marketwatch – 20 september 2018



**15%**  
För stora företag/  
organisationer

Användningen av moln-  
telefoni kommer  
2021 öka till...



**45%**  
För små och  
medelstora företag

Gartner's Forecast Analysis: Unified Communications Worldwide, uppdatering Q4 2017

## Varför flyttar de?

**73%**

av de molnbaserade kontaktcenter-användare som flyttade till molnet gjorde det för att nå en högre tillgänglighet och tillförlitlighet

**62%**

av de molnbaserade kontaktcentren flyttade till molnet för att frigöra IT-avdelningen till mer strategiska initiativ

**70%**

av de molnbaserade kontaktcentren flyttade till molnet för att uppnå ökad säkerhet och efterlevnad



**76.3%**  
säger att molnet hjälper dem att sänka kostnaderna



**74.6%**  
säger att molnet innebär ökad integrationskapacitet

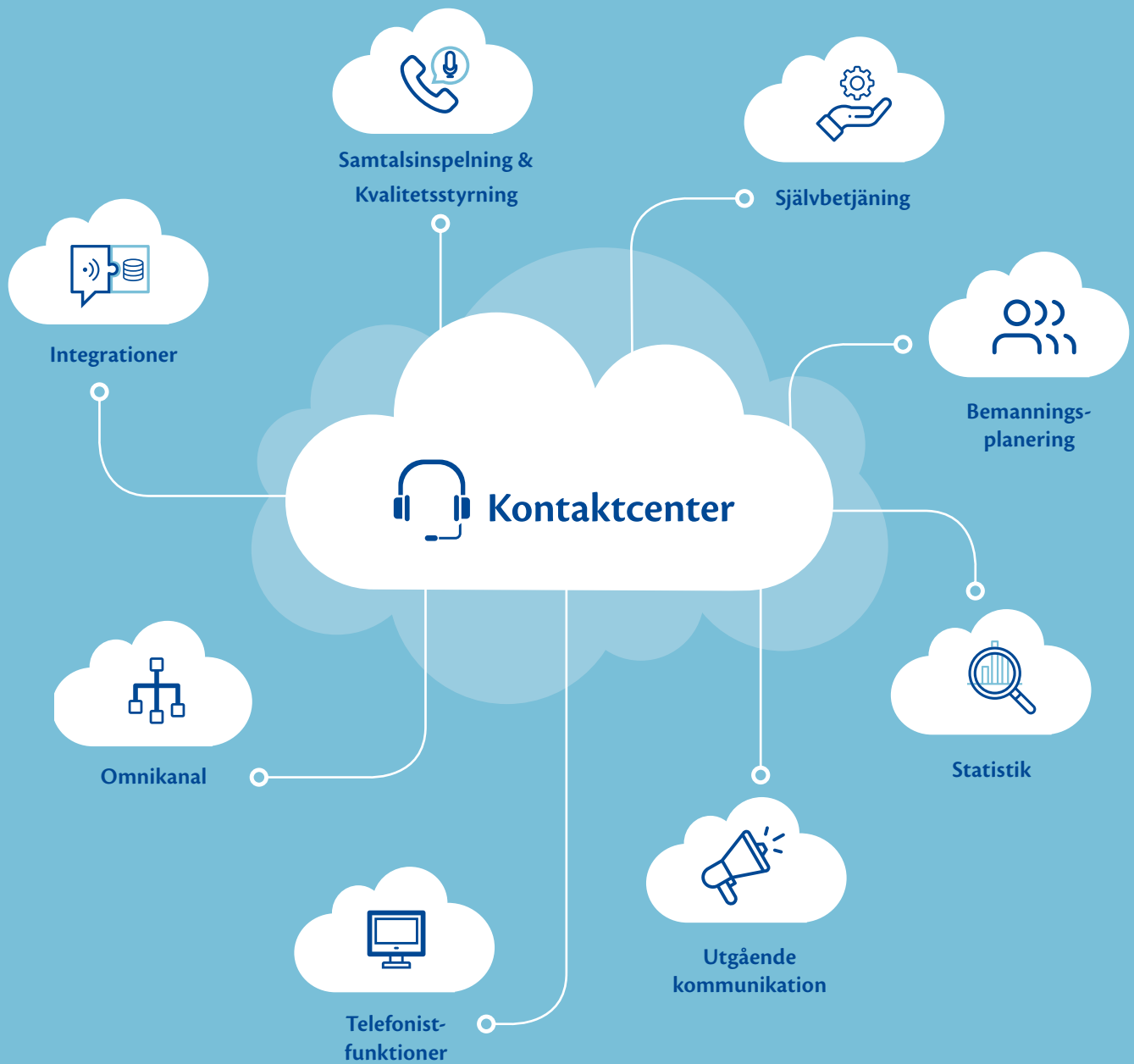
Användarna av molnbaserade kontaktcenter säger sitt...

**76.7%**

säger att molnet driver innovation



# Enghouses portfölj av molnbaserade tjänster



# De 7 främsta skälen att låta *ditt* kontaktcenter ta steget in i molnet



## Överlägsen säkerhet

Dra nytta av säker kommunikation enligt säkerhetsstandarder som exempelvis PCI-DSS.



## Kostnadsstabilitet

Inga investeringar i infrastruktur och inga oväntade tredjepartskostnader – samma avgift per månad och agent under hela avtalstiden.



## Flexibilitet

Dra nytta av snabb implementering, uppgradering och uppdatering så att ytterligare funktioner finns tillgängliga när du behöver dem.



## Tillförlitlighet

Hög tillgänglighet och webbåtkomst innebär att ditt kontaktcenter alltid är öppet och tillgängligt från vilken plats som helst.



## Avlastar IT-avdelningen

Vi tar hand om kontaktcentrets applikationer så att din IT-personal kan fokusera på kärnverksamheten.



## Innovations-takt

Utnyttja ny teknik, till exempel artificiell intelligens, för att hålla jämna steg med kundernas allt högre förväntningar.



## Skalbarhet

Enkelt att anpassa i takt med att ditt företag växer och efter säsongsbetingade variationer.





# Enghouse Portfölj

CONTACT CENTER



**Enghouse**  
OMNI-CHANNEL  
COMMUNICATIONS

Växla sömlöst mellan flera olika kundinteraktioner som röst, video, e-post, sms, mobil, webbchatt och sociala mediekkanaler, allt samlat och arkiverat på ett enda ställe, utan att förlora data eller samtalsflöde.



**Enghouse**  
CALL RECORDING  
& QUALITY MANAGEMENT

Moduler för samtalsinspelning (hela tiden eller på begäran) och skärminspelning, full indexering för snabb sökning av flerkanalig data, agentutvärdering och utbildningsverktyg.



**Enghouse**  
OUTBOUND  
COMMUNICATIONS

Intelligenta uppringare, portaler och chattbotar ökar agenternas produktivitet och minskar mängden sysslös tid.



**Enghouse**  
SELF-SERVICE

IVR, chattbotar, förbättrad företagskatalog, portaler, röstigenkänning och autentisering säkerställer efterlevnad och ger förbättrad kundservice och kundupplevelse.



**Enghouse**  
INTEGRATIONS

Integrerar CRM (Customer Relationship Management), CTI (Customer Telephony Interaction) och tredjepartsapplikationer så att de kan kommunicera och interagera med varandra.



**Enghouse**  
ATTENDANT  
SERVICE

Branschledande telefonistfunktioner för samtalsfördelning och -bearbetning som förenklar hanteringen av samtalsflödet i komplexa miljöer.



**Enghouse**  
ANALYTICS

Samlar in och analyserar samtalsdata för att skapa värdefull statistik om användning av system för telefoni och UC-kommunikation. Underlättar optimering av resurser och maximering av arbets- och kostnadseffektivitet, samtidigt som missbruk minimeras.



**Enghouse**  
WORKFORCE  
MANAGEMENT

Ökar den interna synligheten, anpassningsbarheten och kapaciteten för samtliga medarbetare samtidigt som resursfördelning och kampanjplanering optimeras.



Enghouse Interactive tilldelas  
IBM Think 2019 Excellence Award  
för hybridmolnlösning

## IBM Business Partner

*"IBM tillhandahåller den infrastruktur och de komponenter vi behöver för att kunna förverkliga vår vision. De två delarna är IBM Cloud och IBM Watson. Vi använder IBM Cloud som plattform för Enghouses molnlösning för våra kunder och utnyttjar IBM Watson för att bygga in ökad funktionalitet i vårt erbjudande. Det är definitivt ett långsiktigt samarbete – ett samarbete som gynnar båda parter (IBM och Enghouse), såväl som våra kunder. Alla de funktioner som Watson erbjuder kan vi utnyttja för att hjälpa våra kunder. Det är helt enkelt ett samarbete som gynnar alla."*

**DR KEVIN MING, PH.D.**

Director of Growth & AI, Enghouse Interactive

## Om oss

Vi är världens mest tillförlitliga leverantör av teknik till kontaktcenter. Vårt globala varumärke bygger på en stabil tradition där vi ständigt håller våra löften gentemot våra kunder, vår personal och våra aktieägare.

Enghouse Interactive, ett dotterbolag till Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), är en ledande global leverantör av kommunikationslösningar som möjliggör utökad kundservice och omvandlar kontaktcentret från ett kostnadscenter till en kraftfull tillväxtmotor. Våra tjänster och lösningar hjälper företag att tillhandahålla meningsfulla, dagliga kundinteraktioner och utvinna värdefull statistik som kan användas för att skapa fördjupad kundlojalitet och identifiera nya möjligheter till lönsamt mervärde.

Enghouse Interactive har över 10 000 kunder i fler än 120 länder. Vi anpassar oss efter gällande lokala lagar och föreskrifter och kan tillhandahålla valfri telefoniteknik, oavsett om den nyttjas lokalt eller i molnet, för att säkerställa att våra kunder kan nås av sina kunder – var som helst, när som helst, via vilken kanal som helst.

Kontakta oss för att få veta mer:

**Enghouse Interactive**

Box 1078

171 22 Solna

Besöksadress: Torggatan 15

Växel 08-457 30 00



**Enghouse  
Interactive**