

VOXTRON Communication Center

Für Microsoft Skype for Business

*Verwaltung aller
Kundenkontaktstellen
in einer Lösung!*

- Kein Umdenken oder Umlernen an den Arbeitsplätzen
- Einfache und schnelle Integration in Ihre Geschäftsprozesse
- Effiziente Planung und Steuerung durch Monitoring und Statistik
- Routenoptimierung durch flexibles Routing



Enghouse
Interactive

VOXTRON 

Vorteile des VOXTRON Communication Center für Microsoft® Skype for Business

Das Voxtron Communication Center integriert Ihre Microsoft Skype for Business Umgebung in Ihr Contact Center. Eingesetzt wird dafür der Voxtron Client für Microsoft® Skype for Business. Mit der Integration von Skype for Business in das Voxtron Communication Center sind Mitarbeiter sowohl untereinander mit Kollegen als auch mit Kunden nahtlos vernetzt. Die Software bietet ihren Anwendern alle heute genutzten Echtzeitkommunikationskanäle in einer einheitlichen Anwendungsumgebung, wie z.B. Audio- und Videokonferenz, Instant Messaging oder Telefonie.

Einfache und schnelle Integration in Ihre Geschäftsprozesse

Die Integration erlaubt dem Benutzer alle Merkmale der Skype for Business Applikation und des Voxtron Clients zu nutzen. First Call Resolution wird verbessert und die Anzahl von verloren gegangenen und abgebrochenen Anrufen reduziert sich erheblich. Dadurch kann die Kundenerfahrung nachhaltig optimiert werden. Mit dem Voxtron Client für Skype for Business bekommen Sie einen ganzheitlichen Überblick über alle Interaktionen und können den aktuellen Stand Ihrer internen und externen Geschäftsprozesse auf einem Blick einsehen. Eingehende und ausgehende Kontaktaufnahmen werden intelligent an den richtigen Ansprechpartner geroutet und weitergeleitet.

Individuell anpassbare Implementierung

Die Konfiguration des Voxtron Clients für Skype for Business gestaltet sich als besonders einfach. Durch den CTI Provider des Voxtron Communication Centers wird eine stabile Synchronisation der Presence Informationen gewährleistet, so dass alle nachfolgenden Funktionen sowohl im VCC, als auch im Skype for Business Client erscheinen und einsatzbereit sind.

Das Skype „Look and Feel“

Um den Alltag der Agenten soweit wie möglich zu erleichtern, haben wir die Gestaltung des Voxtron Clients an das Skype-Bediengefühl angelehnt. Die Benutzer finden sich in ihrer gewohnten Microsoft® Skype for Business Umgebung wieder. Alle Funktionen können direkt abgerufen und von Usern sofort genutzt werden. Dadurch können die Mitarbeiter ihre Aufgaben unmittelbar und noch effizienter erledigen.

Das aktuelle Voxtron Communication Center Release arbeitet weiterhin mit dem Microsoft® Skype for Business Native Client. Mit dem Release vom Voxtron Communication Center 2017 wird nun auch der Kunde mit dem vollen Umfang der Unified Communication Lösung arbeiten können, wie z. B. Chat, Telefonie, Video-, Telefonie-Conferencing und Desktopsharing.

Kontakt

VOXTRON GmbH
Zeche Westfalen 1
59229 Ahlen
DEUTSCHLAND
T: +49 2382 98974-0
F: +49 2382 9897474
voxtron.info@enghouse.de

Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 1.000 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol "ESL" notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist.

www.enghouseinteractive.de