



**Enghouse
Interactive**

Immer Ihr bester Kontakt

VOXTRON 



VOXTRON Communication Center

Die Omnichannel-Lösung

Wenn es um optimalen Kundenservice geht, dann ist die Longseller Omnichannel-Lösung von Enghouse, das **Voxtron Communication Center (VCC)**, branchenunabhängig auch Ihre beste Lösung. Bewährte, zuverlässige Software-Qualität angepasst an die moderne Kommunikations-Anforderungen Ihrer Kunden. Ideal für Unternehmen mit einem Volumen ab 50 Plätzen.

Bewährte Software – aktuell – omnichannel – hochskalierbar!

Die wichtigsten Features

360° Sicht auf den Kunden durch Integration anderer Applikationen

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

Erweiterte E-Mailfunktionalität

Ominichannel-Kommunikation ohne Medienbruch garantiert den reibungslosen Wechsel zwischen den eingerichteten Kommunikationskanälen. Die E-Mailfunktionalität kann so beliebig mit allen anderen Interaktions-Kanälen gemischt werden. Fortgeschrittene E-Mailfunktionalitäten sorgen z.B. für das Vermeiden von veralteten Kundenanfragen oder bieten eine Weiterleitungsfunktion zu Experten.

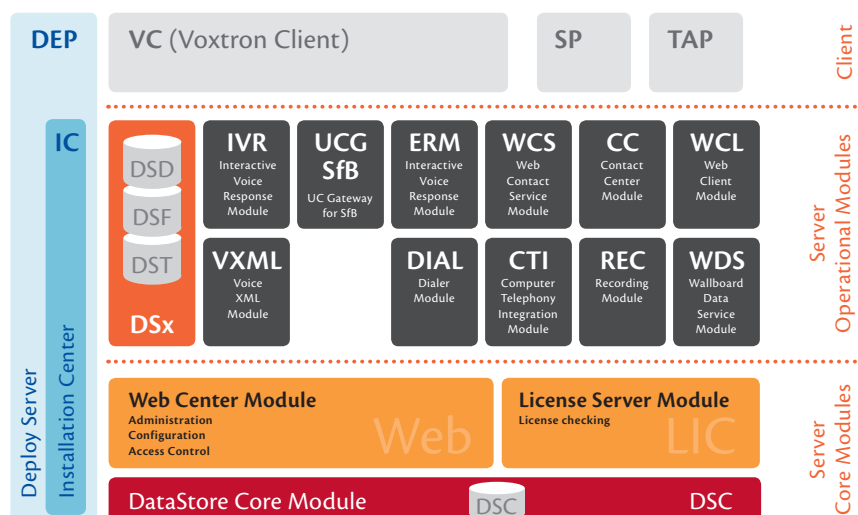
Barrierefreiheit

Das VCC bietet die Unterstützung des Screenreaders JAWS, sowie die Bildschirmlupe SuperNova Magnifier, um den Arbeitsplatz sehbehinderter Agenten anzupassen. Der Webclient bietet darüber hinaus einen eigenen, barrierefreien Modus, welcher eine größere Schriftart sowie andere und kontrastreichere Farbeinstellung ermöglicht. Erweitert wurden diese Funktionalitäten durch eine Administratorenschnittstelle, so dass nun sehbehinderte Agenten die Funktion eines Teamleaders erfüllen können.

Höchste Skalierbarkeit

Jede Routing Group (Agenten, die über ähnliche Aufgaben und Skills in einer Gruppe zusammengefügt werden) kann bis zu 2.000 Agenten fassen. Pro Installation sind mehr als 20 solcher Routing Groups möglich, jede davon mit mehr als 200 Queues. Bestehende VCC-Lösungen können entsprechend nachgerüstet werden.

VCC Architektur





Skype for Business

Microsoft UCMA Interface ermöglicht eine optimierte Integration von SfB. Ob Chat, Sprache, Video und Screensharing. Im UCMA-Kontext wird jede moderne Kommunikationsform unterstützt. Die Video-Chat-Funktion beispielsweise hebt die Customer-Experience auf ein neues Level. Egal, ob für Produktunterstützung, Live-Demos oder ärztlicher Rat. Video-Chat ist eine hervorragende Möglichkeit durch visuelle Unterstützung eine noch persönlichere Ebene der Kundenbeziehung zu erlangen.

Recording und Coaching Funktionen

Über eine Standard-Schnittstelle können sowohl die Quality Management Suite (QMS) von Enghouse als auch Funktionen zur automatischen Echtzeit-Sprach-Analyse (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.

Intelligentes Routingkonzept dank bewährter multiple Queues

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 den automatischen Überlauf. Werden die gesetzten KPIs gefährdet, reagiert das VCC automatisch und erweitert den Agentenpool oder bietet z.B. Rückruf an.

Echtzeit Monitoring und 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.

VCC auf einen Blick

- Bewährte Software für Contact Center für mittlere bis große Unternehmen
- höchste Skalierbarkeit ab 50 Seats, bis 2.000 Agenten pro Routing-Group, mehr als 20 Groups möglich, jede mit mehr als 200 Queues
- 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 schnelle Implementierung per Standard-schnittstelle von QMS und EVC
- Live Monitoring und Aufbereitung von historischen Statistiken
- Installation unabhängig von der Art der telefonischen Infrastruktur möglich
- Skillbasiertes Routing; Medienblending und -eskalation, Multikontaktbearbeitung

VCC – Vorteile für Sie und Ihr Unternehmen

- ermöglicht mittels kostenloser Software Development Kits (SDK) effektive Integrationen in Ihre IT-Infrastruktur und ist systemunabhängig in die bestehenden IT/TK-Umgebungen integrierbar
- First Contact-Resolution sowie verringerte Abbruchraten dank intelligentem, skillbasiertem Routing und damit verbunden Produktivitätssteigerung der Agenten
- ermöglicht Ihren Kunden den fließenden Wechsel zwischen kanalübergreifenden Kommunikationsmöglichkeiten (Web, Video, Chat, Screensharing) und steigert so nachweislich die Kundenzufriedenheit
- Customer-Journey und alle Kontaktdaten des Anrufers auf einen Blick
- Barrierefreies Arbeiten sehbehinderter Agenten auch auf Teamleitererebene
- Automatisierung von Routineaufgaben durch Self-Service mit Hilfe der IVR
- basiert auf der bewährten Voxtron Universal Queue
- CTI-Funktionen zur Effizienzsteigerung der Mitarbeiter
- bietet zudem ein einmaliges und bedarfsgerechtes Lizenzierungsmodell und orientiert sich so an Ihren individuellen Anforderungen im Rahmen Ihrer Kundeninteraktion



**Enghouse
Interactive**

Telefon +49 341 33975530 und
0800 0800299

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de

