



**Enhouse
Interactive**

**Maximale Kundennähe
Jederzeit
Überall
Über alle Kanäle**

www.enghouseinteractive.de

Enghouse-Interactive-Lösungen

UNTERNEHMENSÜBERSICHT

Unsere Lösungen sind darauf ausgerichtet, Ihren Kundenservice vollumfänglich und auf allen Ebenen zu verbessern und zudem die Effizienz zu steigern. So ermöglichen Sie Ihren Kunden, mit Ihnen ganz nach deren Vorlieben zu interagieren: Auf kostengünstige und nachhaltige Weise.

Unser Ansatz beruht auf der einfachen Prämisse, Ihre Kunden genau zu kennen und zu wissen, wie diese am liebsten kommunizieren möchten. Gewappnet mit diesem Wissen, können wir Ihnen genau die Lösungen anbieten, mit denen Sie ein optimales Kundenerlebnis schaffen können – intelligent und in Echtzeit. Zum Wohle Ihrer Kunden, und zum Vorteil Ihres Unternehmens.



Wir können Sie dabei unterstützen, Ihr gesamtes Unternehmen in einem kundenorientierten und kundenfreundlichen Pool von Ressourcen und Systemen zusammenzuführen. Mit unserer Hilfe können Sie hocheffektiv Informations-Silos abbauen und stattdessen sämtliche Interaktionen, Reports, Monitorings und alle damit verbundenen Aufgaben an die am

besten geeignete Ressource weiterleiten. So erfüllen Sie optimal die Bedürfnisse Ihrer Kunden – überall und jederzeit.

Unsere fünf Kernbereiche interagieren nahtlos und lassen sich problemlos in jede Telefonie- und IT-Umgebung integrieren – sowohl in der Cloud als auch On-Premises.

- Contact-Center-Lösungen 
- Artificial Intelligence & Self-Service 
- Quality Management & Attendant Consoles 
- Analytics & Reporting 
- Unified Communications 

Alle Teilbereiche bieten Zukunftssicherheit, Flexibilität, Skalierbarkeit, Sicherheit und Resilienz. Enghouse Interactive investiert zudem laufend massiv in die Entwicklung schlagkräftiger Software und verfolgt zudem eine umfangreiche und schlüssige Akquisitionsstrategie.

Enghouse Interactive ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Servicelösungen für Kundeninteraktionen. Mit unseren Lösungen verbessern Sie Ihren Kundenservice und verwandeln Ihr Contact Center von einer Kostenstelle in einen starken Wachstumsmotor – *jederzeit – überall – über sämtliche Kanäle.*

All unsere Lösungen:

- Sind modular aufgebaut und funktionieren im Verbund oder Stand-Alone
- Lassen sich ganz nach Ihrer Wahl implementieren: In der Cloud, On-Prem, oder auch als Hybridlösung
- Lassen sich Plattform-unabhängig einsetzen, oder im Verbund mit führenden Telefonie-Plattformen wie Cisco, Avaya, NEC oder Microsoft Teams
- Lassen sich problemlos mit führenden CRM- oder anderen Third-Party-Systemen integrieren
- Sind skalierbar von einem Sitz bis hin zu 10.000 Sitzen oder mehr



Müheloser Kundenservice & Weltklasse-CX

Viele Unternehmen haben erkannt, dass die Bereitstellung verschiedenster Interaktionskanäle für Kunden nur eines von vielen Merkmalen eines erstklassigen Service ist. Die entscheidende Fähigkeit besteht vielmehr darin, gleichzeitig den richtigen Kanal, die geeignetsten Mitarbeiter, sowie schlagkräftige Automatisierungssysteme zum Einsatz zu bringen. Das alles auf dem richtigen Gerät, in Echtzeit und auf der Grundlage situationsbezogener Informationen. Dies ist der Schlüssel für erstklassige Kundenerlebnisse. Und nur so lassen sich künftig – dauerhaft und bei drastisch reduzierten Betriebskosten – Loyalität und positive Weiterempfehlungsraten, sowie signifikante Umsatzsteigerungen durch Up- und Cross-Selling realisieren.

Überraschenderweise suchen die meisten Kunden gar nicht explizit nach Service, sondern wollen einfach nur ihr Ziel mit möglichst geringem Aufwand erreichen.

Viele Unternehmen verfügen zwar durchaus über die Schlüsselemente zur Schaffung eines erstklassigen Kundenerlebnisses. Dass dieses dennoch oft nicht zustande kommt, liegt meist an der unzureichenden Orchestrierung der eigenen Mitarbeiter, Systeme und Geschäftsprozesse.

Bei Enghouse Interactive sind wir stolz

darauf, mit vielen der weltweit führenden Systemintegratoren und kompetenten Partnern und Beratern zu kooperieren. So stellen wir sicher, dass wir Ihre geschäftlichen Anforderungen vollständig verstehen, bevor wir einen entsprechenden Lösungsansatz vorschlagen.



Unsere Contact-Center-Lösungen

Die Omnichannel-Contact-Center-Lösungen von Enghouse Interactive bieten ein umfassendes Set aus Contact-Center-Interaktionsmanagement-, sowie Qualitätsmanagement-, KI-, BI- und Automatisierungs-, sowie Analyse- und Reportingtools – einschließlich Outbound-Dialer und Unified-Communications-Lösungen. So können Sie ganz nach Belieben Kundeninformationen verwalten, Antwortzeiten verkürzen und eine Vielzahl von Kontaktkanälen an Ihre Agents routen. Zudem hilft Ihnen unser zuverlässiges Reporting bei Entscheidungsfindung, Planung und Prioritätensetzung. So erhalten Sie als Unternehmen jederzeit einen vollständigen Rundumblick über Ihre Kunden. Dank umfassender Integrationsmöglichkeiten, wie etwa UC- und CRM-Verknüpfung, können Sie Ihren Kundenservice zudem auf effizienteste Weise an den Rest Ihres Unternehmens anbinden.

Enghouse Interactive entwickelt und liefert die breiteste, am Markt erhältliche Palette an Kundenkontaktlösungen.

Unsere Produktpalette umfasst Contact-Center-Lösungen, KI- und Self-Service-Lösungen, umfassende Analyse- und Reporting-Funktionen sowie Workforce-Optimierungs- und Unified-Communications-Lösungen.

Unsere Lösungen ermöglichen es unseren Kunden, deren Kunden so zu klassifizieren und anzusprechen, wie diese sich dies wünschen: Schnell, effizient und erfolgreich – bei minimalem Aufwand.



„Enghouse Interactive ist der perfekte, langfristige Partner, der kontinuierlich mit uns wachsen und Innovationen entwickeln kann, um unsere sich ständig wandelnden Anforderungen zu erfüllen.“

KARL YOUNG,
Group VP Customer Care,
HITACHI ENERGY



Artificial Intelligence & Self-Service

Reduzieren Sie Kosten, steigern Sie Ihre Effizienz, verkürzen Sie Wartezeiten und verbessern Sie die Kundenzufriedenheit mit Interactive-Voice-Response- (IVR), Web- und Mobile-Self-Service-Lösungen. Wir bieten verschiedene vorgefertigte Apps an, mit denen Sie die Markteinführung beschleunigen und Ihren ROI verbessern können.

Mit Hilfe der Conversational-KI-Lösung Vecko können Sie zudem die Stimme des Kunden automatisiert analysieren und daraus wichtige Erkenntnisse für Ihr Unternehmen extrahieren. Mit einer Analysegenauigkeit von über 95 % erkennen Sie so schnell das „Warum“ hinter ansonsten rein quantitativen KPIs wie NPS- und CSAT. So hilft Ihnen Vecko äußerst effektiv dabei, Ihren Kunden einen noch besseren Service zu bieten. Sie können dann zeitnah reagieren und Ihre Kunden mit proaktivem Kundenservice überzeugen. So stärken Sie Kundenbindung und -loyalität!



„Der automatisierte Service ist von entscheidender Bedeutung, um sicherzustellen, dass unser Contact Center in Spitzenzeiten die bestmögliche Reaktionsfähigkeit bieten kann.“

RON PALINKAS,
Head of Customer Connect – Americas,
HITACHI ENERGY



Quality Management und Attendant Consoles

Enghouse Interactive bietet eine Reihe von Tools zur Workforce- und Business-Optimierung an. Unsere Lösungen umfassen u. a. Call- und Screen-Recording, Echtzeit-Sprachanalyse, Workforce-Management, Performance-Metriken, Scorecards, Agent-Coaching und Reporting-Tools. Sie sind hochgradig skalierbar und modular aufgebaut, sodass Sie ganz nach Belieben selbst wählen können, welche Instrumente Sie zur kontinuierlichen Leistungsoptimierung einsetzen möchten.

Die Enghouse-Interactive-Operator- bzw. -Attendant-Consoles kombinieren hervorragende Call-Handling-Funktionen mit umfangreichen Directory- und Presence-Informationen. Fortschrittlichste Software-Konsolenlösungen für führende PBX-Systeme (einschließlich Cisco, Avaya und MS Teams), stellen sicher, dass alle Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner stets prompten und professionellen Service erhalten.



„Sowohl Agenten als auch Manager sind sehr zufrieden mit der Art und Weise, wie sich Leistung und Produktivität verbessert haben, während gleichzeitig eine gute Work-Life-Balance erhalten geblieben ist.“

RICHARD WARNE,
FIRSTASSIST

Enghouse Interactive, eine Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Servicelösungen für Kundeninteraktionen. Mit unseren Lösungen verbessern Sie Ihren Kundenservice und verwandeln Ihr Contact Center von einer Kostenstelle in einen starken Wachstumsmotor.

Mit unseren Methoden und Lösungen können Unternehmen die täglichen Interaktionen nutzen, um aussagekräftige Einblicke in die zentralen Kundenbedürfnisse zu erlangen. So kann die Kundenbindung vertieft, und gleichzeitig neue Chancen zur Schaffung von wirtschaftlichem Mehrwert entdeckt werden.

Enghouse Interactive unterstützt mehr als 10.000 Kunden in über 120 Ländern und bietet Lösungen für jede lokale Umgebung und ihre jeweiligen Vorschriften. Dabei wird jede technologische Umgebung unterstützt. Ganz unabhängig davon, ob diese vor Ort (On-Premises) oder in der Cloud angesiedelt ist. So wird sichergestellt, dass unsere Kunden für deren Kunden erreichbar sind – jederzeit, überall und über sämtliche Kanäle.

Analytics & Reporting



Moderne Contact Center generieren und speichern außerordentlich viele Daten über Kunden, Agenten, Interaktionen und Konversationen. Oft machen es zu viele Daten jedoch schwierig, exakt diejenigen Informationen im Blick zu behalten, die einen echten Mehrwert für die Servicequalität und damit nicht selten für die Geschäftsentwicklung generell bieten.

Die Enghouse-Reporting-&-Analytics-Funktionen eignen sich für Unternehmen aller Größenordnungen und vermitteln ein detailliertes Bild zur Effektivität und Effizienz Ihres Kundenservice und Ihres generellen Geschäftsverlaufs. Unsere leistungsstarken Business-Intelligence-Funktionen wandeln Daten in konkret verwertbare Erkenntnisse um, und schaffen damit eine unschätzbare wertvolle Grundlage für Ihre strategischen, taktischen und operativen Entscheidungen.

Unified Communications



Speziell für kundenorientierte Unternehmen ist das Thema Unified Communications (UC) heute beinahe alternativlos. Plattformen wie Microsoft Teams, oder Enghouse Connect – unsere eigene UC-Lösung – bieten eine ganze Reihe hoch-effektiver Kommunikations- und Kollaborationsfunktionen, die Ihrem Unternehmen überhaupt erst die nötige Flexibilität verschaffen, die zur Schaffung und Aufrechterhaltung eines dauerhaft positiven Kundenerlebnisses (CX) notwendig ist.

Immer mehr Unternehmen ersetzen ihre Telefonanlagen daher durch UC- oder gleich durch Cloud-basierte, so genannte UCaaS-Lösungen (Unified Communications as a Service). So lässt sich die Zusammenarbeit innerhalb der Belegschaft und zwischen den Abteilungen signifikant verbessern. Zudem bieten diese Systeme zahlreiche fortschrittliche Funktionen, die herkömmliche PBX-Systeme nicht vorweisen können.

Kürzlich durchgeführte, unabhängige Studien haben gezeigt, dass mehr als 72% der kleinen und mittleren Unternehmen eine Integration von Contact-Center- und UC-Lösungen im Einsatz haben. CC+UC-Integration aufweisen. Über 62 % von diesen nutzen dabei denselben Anbieter für beide Lösungen.

Enghouse Interactive Expertise



Enghouse Interactive bewertet laufend die Dynamik im Markt und verfolgt eine konsequente Akquisitions- und Produktentwicklungs-Strategie. So wird das bestehende Portfolio ständig durch neue Software und umfangreiche Serviceangebote erweitert. Damit ist die notwendige kommerzielle Flexibilität jederzeit gewährleistet.

Über sein Netzwerk von Vertriebspartnern hilft Enghouse Interactive allein in Europa Tausenden von Unternehmen aller Größen und Branchen, ihren Service, ihre Produktivität und ihre betriebliche Effizienz zu verbessern.

Nehmen Sie Kontakt auf und lassen Sie sich beraten.

Enghouse AG
Neumarkt 29–33
04109 Leipzig
Deutschland

Tel.: +49 (0) 341 3397553-0

info.cee@enghouse.com

enghouseinteractive.de