

Xura Elements: Attraktive Kundenerfahrungen mithilfe von Echtzeitkommunikation

Massachusetts (ots/PRNewswire) -

Ein einfach zu integrierender "Click-to-Communicate" und "Click-to-Call" Web- und App-Service ermöglicht eine intuitive und verbesserte Kundenerfahrung bei gleichzeitiger Reduzierung der Gesamtbetriebskosten

Xura, Inc. (NASDAQ: MESG (<http://www.xura.com/>)), ein führender Anbieter von digitalen Kommunikationsdienstleistungen und Innovator auf dem Gebiet der WebRTC-Technologie, hat heute Xura Elements auf den Markt gebracht. Dabei handelt es sich um eine Lösung, die es Unternehmen erleichtert, die Art der Kundenkommunikation mithilfe von Web-Tools sowie nativen mobilen Anwendungen zu personalisieren. Xura Elements verbindet Einfachheit, Mobilität und die sozialen Aspekte der Echtzeitkommunikation mit der Optimierung von Geschäftsprozessen und erschafft damit neue Interaktionslösungen mit einfach hinzufügbaren Click-to-Call- und Click-to-Communicate-Optionen bei gleichzeitiger Senkung von Kontaktzentrumskosten.

"Xura Elements hat es sich zum Ziel gesetzt, es Unternehmen einfach zu machen, Kommunikation per Knopfdruck in Anwendungen zu integrieren und gleichzeitig einen konformen Zugang zu Kunden zu gewährleisten, wodurch die Produktivität von Kundenvertretern und Agenten verbessert und der Gesamtbetrieb rationalisiert wird", sagt JF Sullivan, CMO und EVP Enterprise bei Xura. "Die Integration von Xura Elements bietet den Unternehmen eine komplette Flexibilität bei der Zusammenstellung ihrer Lösung im Einklang mit den Anforderungen ihrer Kunden und Prozessen innerhalb ihrer Kontaktzentren. So können beispielsweise das Aussehen und die Beschaffenheit personalisiert, "Wartezeitenanimationen" oder Produktvideos abgespielt und Anrufrouting-Optionen den Bedürfnissen des Unternehmens angepasst werden, wodurch Kunden ein bevorzugter Status eingeräumt und Vertretern entsprechend ihrer Verfügbarkeit und Spezialisierung Routing-Anrufe zugewiesen werden können. Außerdem wird eine einfache und nahtlose Integration in bereits existierende Call-Center-Systeme ermöglicht."

Aufbauend auf die WebRTC-Technologie von Xura per forge SDK transformiert Xura Elements das Kundenerlebnis und bietet so einen intuitiven Kundendialog mit einer menschlichen Komponente. Die SDK-Infrastruktur bedeutet die Verschlüsselung sämtlicher Medien per End-zu-End-Technologie, wobei die aktuellsten Authentifizierungsmethoden bereitgestellt werden, die stets eine vertrauliche und sichere Handhabung personenbezogener Daten gewährleisten.

Zu den vielfältigen Möglichkeiten und Funktionen, die Xura Elements den Web- oder nativen mobilen Anwendungen hinzufügen kann, zählen:

- Mehr-Parteien-Konferenzen: Durch die Bereitstellung eines verbesserten Satzes von Tools für die Zusammenarbeit kann "Elements" von Xura dabei helfen, die Kundenbindung mit einer Konferenzarchitektur zu optimieren, die entwickelt wurde, um mehrere Medienstreams zu empfangen und auf intelligente Weise zu bestimmen, welche dieser Streams zu welchem Teilnehmer gesandt werden sollen. Das Ergebnis: eine optimale und bandbreiteneffiziente Kundenerfahrung.
- Benutzeridentität und Authentifizierung: Xura Elements bietet eine Reihe von Optionen zur Unterstützung sowie zum Schutz von Benutzeridentitätsprüfungs- und Validierungsanforderungen (einschließlich Gesichtserkennung) und ermöglicht es Anwendungen dadurch, undurchsichtige Identitäten zu verwenden, damit Benutzer nicht von dritten Parteien über die Xura Cloud-Protokolle identifiziert werden können. Als zusätzliche Sicherheitsebene wird die Benutzerdatenbank stets extern, d. h. außerhalb der Xura Plattform betrieben.
- Aufnahme: Audio- und Videostreams während eines Anrufs können für jeden Teilnehmer separat erfasst und bei Bedarf zusammengeführt werden, sodass Unternehmen volle Flexibilität hinsichtlich der Definition des Layouts bzw. der Struktur der zusammengeführten Aufnahmen eingeräumt werden kann.
- Sichere Speicherung: Unter Einsatz der Xura Cloud kann Elements Aufnahmen speichern oder sie im Unternehmen hinterlegen (am Standort Ihrer Wahl). Dies bietet Unternehmen mehr Flexibilität in Bezug auf die Kosten, den Standort sowie die Sicherheit.

Um Xura Elements im Betrieb zu erleben, besuchen Sie Xura auf dem Mobile World Congress 2016 (<https://www.mobileworldcongress.com>) am Stand Nr. 8.1A41, in der Halle 8.1 (dem App Planet). Dort bietet das erfahrene Team des Unternehmens Live-Demos von Lösungen für die digitale Kommunikation, Monetarisierung sowie für Unternehmen.

Über Xura, Inc.

Xura, Inc. (NASDAQ: MESH) bietet ein Lösungsportfolio für digitale Dienstleistungen an, das die weltweite Kommunikation auf einer Vielzahl mobiler Geräte und Plattformen ermöglicht. Wir helfen Kommunikationsdienstleistern (Communication Service Provider - CSPs) und Unternehmen, das digitale Ökosystem zu navigieren und zu monetarisieren, um innovative, neue Erfahrungen über unsere cloudbasierten Angebote zu entwickeln. Unsere Lösungen erreichen über drei Milliarden Menschen über mehr als 350 Dienstleister und Unternehmen in mehr als 140 Ländern. Sie finden uns auf Xura.com (<http://www.xura.com>).

Zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Pressemitteilung enthält "zukunftsgerichtete Aussagen". Zukunftsgerichtete Aussagen umfassen Aussagen über Pläne und Ziele für die zukünftige Geschäftstätigkeit, die zukünftige wirtschaftliche Entwicklung und darauf bezogene Annahmen. In manchen Fällen kann man zukunftsgerichtete Aussagen an der Verwendung von Begriffen wie "kann", "erwarten", "planen", "rechnen", "schätzen", "glauben", "potenziell", "projizieren", "vorhersagen", "beabsichtigen" oder deren entsprechende Verneinung oder anderen vergleichbaren Begriffen erkennen. Zukunftsgerichtete Aussagen beinhalten naturgemäß bekannte und unbekannte Risiken, Ungewissheiten und andere wichtige Faktoren, aufgrund derer die tatsächlichen Ergebnisse, Entwicklungen und der zeitliche Ablauf von Ereignissen erheblich von jenen abweichen können, die durch die zukunftsgerichteten Aussagen in dieser Pressemitteilung erwartet, ausgedrückt oder impliziert werden. Diese oben erläuterten Risiken und Ungewissheiten sowie andere werden ausführlicher in unseren bei der US-Börsenaufsichtsbehörde SEC eingereichten Dokumenten erörtert. Sie können die Dokumente und Berichte, die wir bei der SEC einreichen, von uns, über unsere Website <http://www.Xura.com> oder über das Electronic Data Gathering, Analysis, and Retrieval system (EDGAR) der SEC unter <http://www.sec.gov> beziehen.

Kontakt:

Maria Hudson
Xura
maria.hudson@xura.com
+44-7967813429

Kontakt für Investorenbeziehungen: Luke Todd
Xura
Luke.todd@Xura.com
+1-781-213-2131

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100059455/100784505> abgerufen werden.