

31.03.2020 – 22:40 Uhr

Enghouse integriert Microsoft Teams für sein Contact-Center ein

Markham, Ontario (ots/PRNewswire) -

Cloud and Communications Center von Enghouse unterstützt erweiterte Einbindung in MS Teams

- Enghouse Systems Limited (TSX:ENGH) nimmt derzeit am "Microsoft Teams Connected Contact Center"-Zertifizierungsprogramm teil und stellt jetzt auch Angebote mit Microsoft Teams für Contact-Center in der Cloud und direkt vor Ort zur Verfügung.

Enghouse Interactive bietet Kunden, die Teams verwenden, Enghouse Cloud, das als Contact Center as a Service (CCaaS) konzipiert ist, sowie Enghouse Interactive Communications Center (CC) V11.0, das Einsatzmöglichkeiten für ortsgebundenen Zentren und für die private Cloud zur Verfügung stellt.

Enghouse Cloud und Enghouse Interactive Communications Center sind Omni-Channel-Lösungen für Contact-Center, die mit allen Funktionen ausgestattet sind, wie Kundenselbstbedienung und IVR, Bildung von Warteschlangen und Weiterleitung sowie die Umleitung von Anrufen, die auf Teams-Clients ankommen, auf den Desktop des Kundenbetreuers. Mit diesen Angeboten steht dem Contact-Center gleichzeitig ein Paket von Verwaltungstools zu Verfügung, wozu etwa das Aufzeichnen von Gesprächen, ein Qualitätsmanagement und umfassende Berichterstellung und Analysen gehören. Beide Angebote nutzen Teams Direct Routing, damit Organisationen in der Lage sind, für Sprachverbindungen ihre eigenen Telefonie-Optionen zu wählen und gleichzeitig bietet es Anrufzustellung und die Möglichkeit für den Supervisor, die von Kundenbetreuern über Teams angenommenen Anrufe (die Zahl der realen Standorte ist dabei unbegrenzt) zu überwachen und zu steuern.

"Ich bin sehr stolz, dass unsere Beziehung zu Microsoft so stark und erfolgreich ist", sagte Vincent Mifsud, Präsident von Enghouse. "Wir gehen mittlerweile mehr als zehn Jahren einen gemeinsamen Weg, indem wir ihre Lösungen zunächst über Lync und dann über Skype for Business bei uns einbinden. Mit der Integration in Microsoft Teams bekommt das jetzt ein neues Niveau und hilft Enghouse und Microsoft dabei, die Karten für Contact-Center neu zu mischen."

Mifsud merkte an, dass der Einsatz des Enghouse-Interactive-Produkts zusammen mit Microsoft Teams ein entscheidender Schritt in der Weiterentwicklung eines wirklich kollaborativen Contact-Centers sei, weil es die Stärken des Interaktionsmanagements mit der Möglichkeit verbindet, die besten Ressourcen, nämlich Informationen und Menschen, zu nutzen und so die Kundenzufriedenheit zu optimieren. Ab sofort können Kundenbetreuer im gesamten Unternehmen auf intelligentes Coaching, gemeinsames Wissen und Fachleute zurückgreifen.

"Enghouse Interactive kann dank der Zusammenarbeit mit Microsoft dabei helfen, all das zu bieten", so Vincent Mifsud. "Als einer der langjährigen Partner bei der Entwicklung von Lösungen mit Microsoft-Integration können wir Contact-Centern einen wohlüberlegten Weg für die Migration nach Microsoft Teams über Skype for Business oder jede andere Alt-Systemen für Telefonie aufzeigen."

Enghouse Interactive ist gut dafür gerüstet, das zu liefern, nicht zuletzt vor dem Hintergrund, dass es Hunderte von Contact-Center-Kunden hat, die Skype for Business nutzen, und Tausende von Kunden, die mit anderen Alt-Systemen für Telefonie arbeiten und von denen viele derzeit mit der Option liebäugeln, zu Teams zu wechseln. Da es Lösungen zu bieten hat, die eine ganze Reihe von Telefonie-Optionen gleichzeitig unterstützen, kann das Unternehmen Kunden beim Übergang ihrer Contact-Center auf Teams zur Seite stehen, und zwar in ihrem jeweiligen Tempo.

"Enghouse Interactive ist schon lange ein Partner von Microsoft", sagte Andrew Bybee, Principal Group Program Manager des Microsoft Calling and Meeting Ecosystem bei Microsoft Corp. "Es ist schön für uns zu sehen, dass sie jetzt die Verfügbarkeit der Microsoft-Teams-Lösungen mit Sprachintegration angekündigt haben. Wir freuen uns darauf, unseren gemeinsamen Kunden dabei zu helfen, im Contact-Center-Umfeld von Teams zu profitieren und deren Stärke beim Teamwork mithilfe von Microsoft 365 weiter auszubauen, damit sie eine völlig andere und eine optimale Kundenzufriedenheit erreichen."

Informationen zu Enghouse

Enghouse Systems Limited ist einer der führenden weltweiten Anbieter von Lösungen für Unternehmenssoftware und bedient hier eine Vielzahl von vertikalen Märkten. Es verfolgt die Strategie, ein noch breiter aufgestelltes Unternehmen für Unternehmenssoftware aufzubauen. Helfen sollen dabei strategische Akquisitionen und ein gezieltes Wachstum in den Geschäftsbereichen: Contact Center / Video Collaboration, Networks (OSS/BSS) und Transportation/Public Safety. Enghouse Interactive ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft von Enghouse Systems, das sich der Aufgabe verschrieben hat, seinen Kunden Lösungen für das Interaktionsmanagement zur

Verfügung zu stellen. Enghouse Systems ist ein an der Toronto Stock Exchange (TSX:ENGH) notiertes Unternehmen. Weitere Informationen zu Enghouse stehen unter <https://c212.net/c/link/?t=0&l=de&o=2764885-1&h=2325741235&u=https%3A%2F%2Fc212.net%2Fc%2Flink%2F%3Ft%3D0%26l%3Den%26o%3D2764885-1%26h%3D1402830369%26u%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.enghouse.com%252F%26a%3Dwww.enghouse.com&a=www.enghouse.com> zur Verfügung.

Sam Anidjar, Vice President, Unternehmensentwicklung, Enghouse Systems Limited, (905) 946-3300

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100063405/100845436> abgerufen werden.