

29.02.2024 – 21:38 Uhr

Enghouse stellt seine EnghouseAI Suite der nächsten Generation vor

Markham, On (ots/PRNewswire) -

Verbesserung der Produktivität von Contact Center-Agenten und Bereitstellung von aussagekräftigen Erkenntnissen

Enghouse Interactive, eine Einheit von Enghouse Systems Limited und ein führender Anbieter von Lösungen für die Kundenerfahrung (Customer Experience, CX), gibt die Einführung seiner Produkte der nächsten Generation von Künstlicher Intelligenz (KI) bekannt. Diese fortschrittlichen Angebote wurden entwickelt, um die Möglichkeiten von Contact Centern zu erweitern, die Produktivität der Agenten zu verbessern und noch nie dagewesene Einblicke in Kundeninteraktionen zu ermöglichen.

Seit 2019 steht Enghouse an der Spitze der KI-Entwicklung für den Kundenerlebnismarkt. Unser Fachwissen im Bereich der natürlichen Sprachverarbeitung (NLP) und des maschinellen Lernens (ML) kommt in unseren KI-Produkten zum Einsatz, die eine verbesserte Leistung der Agenten ermöglichen und einigen der weltweit größten Unternehmenskunden wertvolle operative und geschäftliche Erkenntnisse liefern.

Die wichtigsten Vorteile der neuen Produktgeneration von EnghouseAI:

- Unterstützung und Übersetzung in Echtzeit: EnghouseAI bietet Agenten personalisierte Antworten und Anleitungen, einschließlich Sprachübersetzung in Echtzeit.
- Coaching und Zusammenfassungen: Agenten profitieren von Echtzeit- und Post-Interaktions-Coaching sowie von der automatischen Zusammenfassung von Kundengesprächen.
- Automatisierte Agentenbewertung und Scorecards: EnghouseAI strafft die Prozesse zur Bewertung von Agenten und sorgt für konsistente und effiziente Leistungsbewertungen.
- Einblicke in die Stimme des Kunden (VoC): Unternehmen können EnghouseAI nutzen, um jeden Kundenkontakt, unabhängig von der Sprache, in verwertbare Erkenntnisse umzuwandeln. Diese Erkenntnisse geben Aufschluss über die Stimmung der Kunden, zeigen Produkt- oder Servicelücken auf und lassen Wachstumschancen erkennen.

Ben Levy, Technologischer Leiter bei Enghouse Interactive, zeigte sich von der Einführung begeistert: "Wir freuen uns sehr, mit EnghouseAI ein Lösungspaket vorstellen zu können, das sich direkt auf den wichtigsten Stakeholder der meisten Unternehmen auswirkt - ihre Kunden. Unsere umfassende KI-Expertise stellt sicher, dass alle Produkte von EnghouseAI über robuste Leitplanken verfügen, die die Kommunikation und Datenintegrität gewährleisten." Weitere Informationen finden Sie unter [Enghouse Interactive News](#).

Informationen zu Enghouse Interactive

Enghouse Interactive, eine Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, ist ein weltweit führender Anbieter von Contact-Center-Software und Videotechnologie-Lösungen, der seinen Kunden und Partnern den wertvollen Vorteil der Auswahl bietet. Enghouse Interactive versetzt Unternehmen in die Lage, Contact Center von Kostenstellen in leistungsstarke Wachstumsmotoren zu verwandeln, indem es komplexe Integrationen durch offene Standards vereinfacht und verschiedene Telefonie-Technologien unterstützt, um eine nahtlose Kundenerreichbarkeit über verschiedene Kanäle und Standorte hinweg zu gewährleisten.

Kontakt:

Kontakt zu Enghouse Interactive: Chandan Mehta, VP, Produktmarketing,
+12898495086, Chandan.Mehta@enghouse.com

View original content: <https://www.prnewswire.com/news-releases/enghouse-stellt-seine-enghouseai-suite-der-nachsten-generation-vor-302076413.html>