



eisq

European
Institute
for Service
Quality

eisq - European Institute for Service Quality



Treffen Sie Ralf Mühlenhöver auf der CCW 2017

Ihr Expertentipp des Monats von Ralf Mühlenhöver: Revolution im Kundenservice

Skype for Business revolutioniert den Kundenservice im Contact Center

Branchenexperten gehen von rund 100 Millionen "Skype for Business"-Anwendern bis 2018 aus. Auslöser dieses Hypes sind Unternehmen, die "Skype for Business" als Türöffner für eine völlig neue Qualität im Kundenservice begreifen.

Drei nützliche Tipps für Sie!

Nr. 1: Binden Sie "Skype for Business" unbedingt in Ihre **Unified-Communications-Strategie** ein!

Warum?

"Skype for Business" bietet Dienstleistern eine Riesenchance für eine völlig neue Qualität im Kundenservice, weil die Lösung sich hervorragend für die Unternehmens- und Kundenkommunikation eignet. Sie ist quasi der Brückenschlag zwischen Unternehmen und Konsumenten.

- Unternehmen können via Webbrowser überall, jederzeit und auf allen Kanälen kostenlos mit zig Millionen von Kunden kommunizieren (Omnichannel).
- Die in der privaten "Skype"-Kommunikation längst üblichen Kommunikationsformen wie Chat und Video werden auch bei "Skype for Business" zum Standard.
- Unternehmen können auf das reagieren, was der Privatanutzer sowieso will: Personalisierte und perfekt auf Kundenbedürfnisse zugeschnittene Serviceangebote.

- Contact-Center-Agenten können Problemlösungen bei Kundenanfragen individuell demonstrieren (visuell/remote).

Nr. 2: Entscheiden Sie sich für eine Contact Center-Lösung mit integriertem "Skype for Business" und **kanalübergreifender Kommunikation!**

Warum?

Anwender wollen echtes Omnichannel-Kundenerlebnis - das bestätigt die Enghouse-Studie "Qualität im Kundenservice" eindrucksvoll.

- Contact Center- und Kundeninteraktionslösungen mit einer Integration zu "Skype for Business", wie beispielsweise "Voxtron Communication Center" von Enghouse Interactive, vereinen unterschiedlichste Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung. Sie erlauben damit echte Omnichannel-Kommunikation zwischen Kunden und Contact Center-Mitarbeiter (Sprache, Instant Messaging, Video, Chat).
- Dank intelligenter Funktionen erkennt die Software kanalübergreifend den Kunden, zeigt die bisherige Kommunikation komplett an und leitet den Kunden an den richtigen Ansprechpartner weiter.
- Agenten erhalten im Contact Center einen ganzheitlichen Überblick über alle Interaktionen und können den aktuellen Stand der internen und externen Geschäftsprozesse auf einem Blick einsehen.
- Der kanalübergreifende Service unterstützt die Kunden bei der raschen und flexiblen Beantwortung ihrer Anfragen, z. B. Produktberatung vom Fachmann per Video oder Co-Browsing bzw. Screen-Sharing.
- Kunden können problemlos den Kommunikationsmodus wechseln. Die Umschaltung vom Chat mit der Serviceabteilung auf ein Audio- oder Video-Gespräch ist genauso möglich wie die Aktivierung von Funktionen zum Beispiel Screen-Sharing.
- Kunden steht die gesamte Kompetenz eines Unternehmens jederzeit zur Verfügung: Helpdesk, Service-, Verkaufs- und Personalabteilung sowie Buchhaltung.

Nr. 3: Achten Sie bei der Wahl Ihrer Contact Center-Lösung auf **Interoperabilität** mit den **Microsoft-Anforderungen!**

Warum?

Nur dann können Call und Contact Center-Anwender alle Vorteile der kommenden "Skype for Business"-Generationen ausschöpfen. Denn: Skype for Business ist mittlerweile ein Teil von Office geworden. In der sogenannten E5-Variante stecken neben den bekannten Office-Programmen wie Word, Excel, usw. auch die Skype-Software mit Video, Chat und Konferenzen sowie einer Erweiterung zur sogenannten Cloud-PBX, die ihre klassische Telefonanlage ersetzen kann. Darüber hinaus finden Sie in Office 365 auch Yammer (ein soziales Unternehmensnetzwerk), jede Menge Speicherplatz für Dokumente, Funktionen für Informationsschutz und Sicherheit und noch viel mehr.

- Beschäftigen Sie sich mit dem Thema, es lohnt sich!
- Rufen Sie mich an, ich unterstütze Sie gerne bei Ihrem Vorhaben!



Bestmögliche Microsoft-Integration garantiert!

Garantiert - versprochen!

Meine Garantie für Sie: Enghouse ist seit über 15 Jahren zertifizierter Microsoft Gold Partner, u. a. im Bereich Communications. Das "Voxtron Communication Center" bietet daher immer die **bestmögliche Integration** mit "Skype for Business". Die Lösung von Microsoft nimmt mit großen Schritten Einzug in die Unternehmen und verändert unser Kommunikationsverhalten. Enghouse liefert Ihnen eine dazu passende Kommunikationssoftware, egal ob für den Vermittlungsplatz, den Gesprächs- und Bildschirmmitschnitt oder das Call und Contact Center.

Kontaktieren Sie mich.

Expertenangebot: Qualität im Kundenservice zum Download

Unser Experte stellt Ihnen das Whitepaper 'Qualität im Kundenservice' als zusätzlichen Nutzen kostenfrei zur Verfügung.

Welchen Hintergrund hat Ralf Mühlenhöver?

In diesem Beratungsbrief kommt Ralf Mühlenhöver zu Wort, der einigen Lesern von seinem Bericht über 1.000 Kilometer Laufen - das Ziel ist das Ziel und Jogging in Teheran bekannt sein wird.

Er studierte von 1988 bis 1991 in Münster BWL und arbeitete danach als Vertriebsleiter für die Regionen Asien und Amerika in der Maschinenbaubranche. Er wagte 1996 den Schritt mit einer Unternehmensberatung im Telekommunikationsbereich in die Selbstständigkeit. Dieses Unternehmen erhielt u. a. die Generalvertretung von Voxtron in der deutschsprachigen Region (D/A/CH) und resultierte 1999 in der Gründung von Voxtron GmbH, dem deutschen Standort der Software-Gruppe. Ralf Mühlenhöver führte dieses Unternehmen 15 Jahre erfolgreich und war Mitglied im Board of Directors. Seit dem Verkauf von Voxtron an die kanadische Enghouse-Gruppe im Oktober

2014 ist Ralf Mühlenhöver verantwortlich für die gesamte DACH-Region sowie Osteuropa. Als Vorstand führt er die Marken Andtek (CC-, UC- und CTI-Lösungen für Cisco), Elsbeth (Outbound-CC-Software) und Voxtron (Omnichannel) sowie CCSP (Cloud Contact Center).

Enghouse Interactive ist **Top-Anbieter** von auf "**Skype for Business**" basierenden Contact Center-Lösungen! Über 18.000 Anwender weltweit setzen auf die Kundeninteraktionslösung "Voxtron Communication Center" mit integriertem "Skype for Business". Enghouse ist mit weltweit über 700 auf "Skype for Business" basierenden Installationen von Contact Center-Lösungen tonangebend. Diese tonangebende Marktstellung bestätigt das Marktforschungsunternehmen Gartner in seinem aktuell erschienenen "Market Guide for Microsoft Skype for Business Contact Center Partners".

Lesen Sie auch

- Ihr Service des Monats
- Weitere 4 von 29 Tipps für Ihr wirksames Bonus-/Malus-System
- Menschen
- Ihr Witz des Monats
- Exzellenzforum Dienstleistersteuerung mit herausragendem Programm