



Pressemitteilung

Leipzig, 11.09.2016

Cloud Contact Center: Effiziente Administration

Provisioning Portal von Enghouse Interactive vereinfacht das Management im Contact Center, senkt Betriebskosten und verschafft Wettbewerbsvorteile.

Leipzig, 11. September 2016 - [DPR] Leipzig, 05. September 2016 – Enghouse Interactive hat seine Cloud-basierte Contact-Center-Software „Contact Center Service Provider“ (CC:SP) um das Self-Service-Verwaltungs-Tool „Provisioning Portal“ erweitert. Damit ist es möglich, Contact-Center-Services kosteneffizient, völlig unkompliziert und im Handumdrehen bereitzustellen. Service Provider können so die Kundenbindung stärken, ihr Geschäftsvolumen bei gleichzeitig sinkenden Ausgaben steigern und am Markt wettbewerbsfähig agieren.

Bei CC:SP handelt es sich um die erste echte Cloud-basierte Multi-Channel-Contact Center-Variante auf dem Markt mit Multimandantenfähigkeit in der Standardausstattung. Dem amerikanischen Forschungsunternehmen DMG Consulting zufolge ist die Lösung die Nummer eins auf dem Markt für Cloud Contact Center. CC:SP ist prädestiniert für Service Provider, die unter Einsatz einer einzigen Hardware-Infrastruktur ihren Kunden ein Contact Center in der Cloud bieten möchten.

Das Cloud-basierte CC:SP ist eine bei Telkos weltweit im Einsatz befindliche Anwendung, um Contact Center as a service (CCaaS) bereitzustellen. Davon profitieren u.a. klein- und mittelständische Unternehmen (KMUs), für die der CCaaS-Markt eine besonders wichtige Rolle im Wettbewerb spielt. Hier kommt „Provisioning Portal“ ins Spiel. Dieses Verwaltungs-Tool für CC:SP reduziert Projektkosten sowie laufende Betriebsausgaben und vereinfacht die wichtigsten Anforderungen im Contact Center. Service Providern ist es mit der Provisioning-Lösung schnell und ohne großen Aufwand möglich, neue Mandanten hinzuzufügen, administrative Kernaufgaben zu erfüllen und alle diesbezüglichen Ressourcen zu verwalten. All diese Dienste können Provider ihren Kunden auch als Self Service zur Verfügung stellen. Wenige Mausklicks genügen, um die unterschiedlichen Aufgaben zu installieren.

Desweiteren können bestehende Kunden von Service Providern regelmäßig anfallende administrative Aufgaben mit diesem Verwaltungs-Tool „Provisioning Portal“ selbst erledigen, was Zeit und Kosten seitens des Service Providers deutlich senkt. Beispielsweise die Administration von Agenten, Änderung von Nebenstellen, Einrichtung von Weiterleitungsregeln zum richtigen Ansprechpartner, Warteschleifen, Arbeitszeiten etc.

Contact-Center-Betreiber können somit schnell auf Veränderungen reagieren, ohne in neue Infrastrukturen investieren zu müssen oder firmeninterne IT-Ressourcen für langwierige Projekte zu benötigen. Die mit „Provisioning Portal“ eingesparte Zeit können qualifizierte Support-Mitarbeiter an anderer Stelle im Unternehmen sinnvoller, d.h. für anspruchsvollere oder komplexere Aufgaben nutzen.

„Provisioning Portal' vereinfacht das Management im Contact Center, senkt die Gesamtbetriebskosten und optimiert die Ausnutzung der im Unternehmen vorhandenen Ressourcen“, sagt Christoph Moosig, Präsident Enghouse Interactive. „Wer hohe Effizienz mit Kosteneinsparung kombiniert, kann dies direkt an den Kunden weitergeben. Mit dem Portal verschaffen sich Service Provider Wettbewerbsvorteile und können expandieren.“

Als Beispiel genannt wird EarthBend, ein IT-Provider aus den USA, der „Provisioning Portal“ für CCSP in der Version 7.2 nutzt. Für das Unternehmen ist die Lösung optimal, speziell im

kostenbewussten KMU-Bereich. „Um wettbewerbsfähig zu sein, müssen Service Provider den betriebsbedingten Aufwand straffen“, sagt Rob Beyer, CEO von EarthBend.

„Die unbegrenzte, automatische und effiziente Installation von Services spart Zeit und senkt die Kosten der Implementierung deutlich“, sagt Joe Galinanes, Vice President und General Manager von EarthBend. „Wenn wir die Gesamtbetriebskosten der Cloud-Contact-Center-Plattform optimieren, gewinnt jede Partei.“

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 750 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die auf der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol "ESL" notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist. Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.enghouseinteractive.de>

EarthBend unterstützt als IT-Provider Unternehmen jeder Branche. Der Dienstleister stellt die entsprechende Technologie, Services und Lösungen bereit und integriert diese, um Unternehmen bei ihren geschäftlichen Herausforderung zu unterstützen. Das in privater Hand befindliche Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Sioux Falls, South Dakota/USA, mit regionalen Stellen in Minnesota.

Kontakt:

Enghouse AG, Astrid Pocklington, Schützenstr. 2, 04103 Leipzig, Tel.: +49 341 415 841 02, +44 118 972 8410, astrid.pocklington@enghouse.com, www.enghouseinteractive.de

Pressekontakt:

Fuchs Pressedienst und Partner Journalisten PartG, Franz Xaver Fuchs, Narzissenstr. 3 b, 86343 Königsbrunn, Tel.: (0 82 31) 609 35 36, Fax: (0 82 31) 609 35 37, info@fuchs-pressedienst.de, www.fuchs-pressedienst.de

weiterführender Link:

Pressekontakt:

Fuchs Pressedienst und Partner Journalisten PartG, Franz Xaver Fuchs, Narzissenstr. 3 b, 86343 Königsbrunn, Tel.: 0 82 31 609 35 36, Fax: 0 82 31 609 35 37, www.fuchs-pressedienst.de

Firmenportrait:

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 750 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die auf der Toronto-Börse TSX unter dem Symbol ESL notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor,

Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist.

Pressemitteilung von: Enghouse AG

Autor: Astrid Pocklington