



Enghouse
Interactive



Skype for Business im Kundenservice

Attendant Console

Omnichannel Contact Center

Jan Lutter



Enghouse Interactive

Enhouse Interactive

Ein globaler Überblick über Enhouse



Seit Gründung 1984 Unternehmensgruppe für Software und Services



300% Wachstum in den letzten 2 Jahren
Deloitte FAST500 Company



Weltweit über 1.500 Mitarbeiter mit insgesamt 450
Spezialisten in 12 Forschungs- & Entwicklungszentren



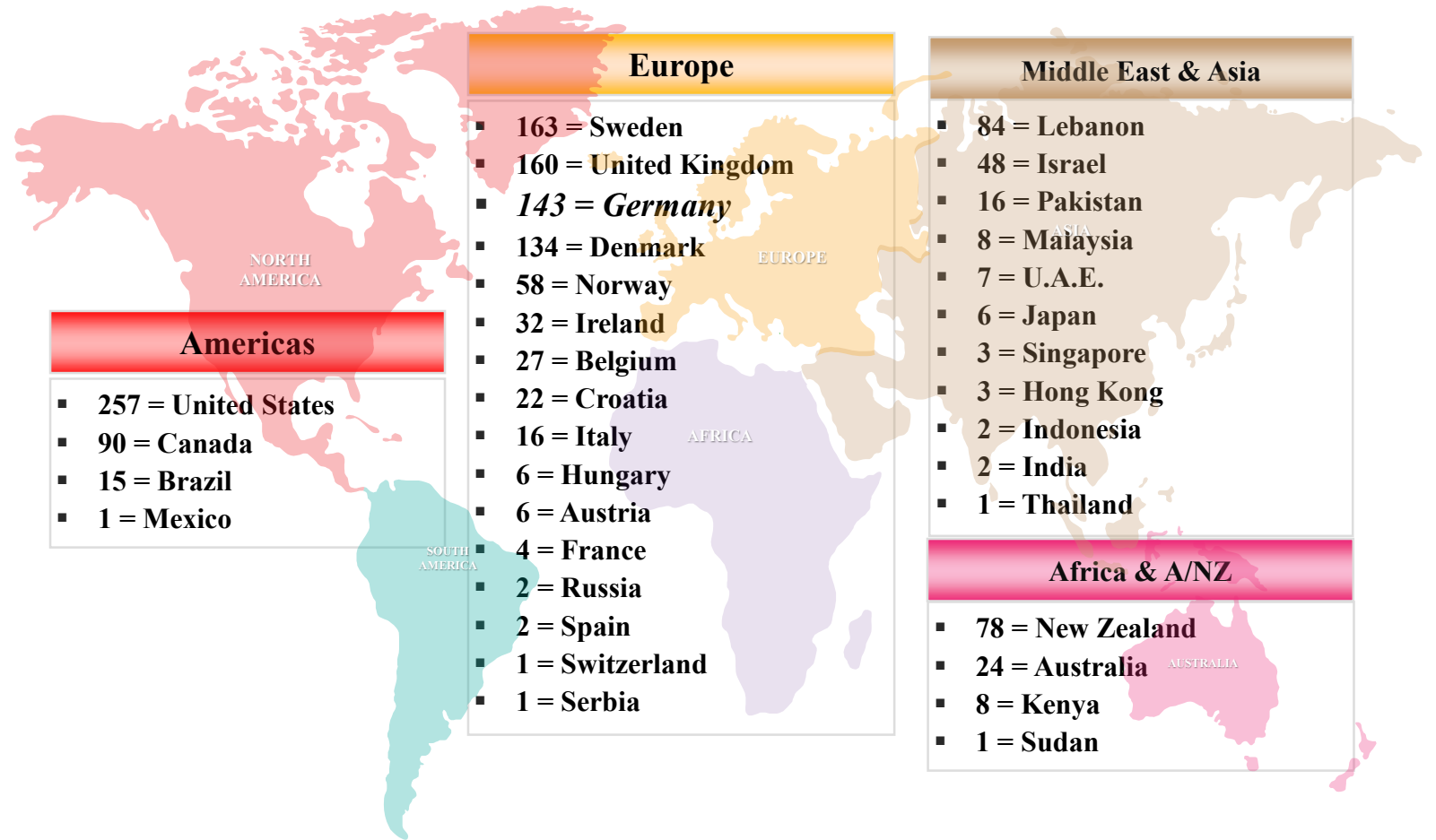
Umsatz der Enhouse Systems über \$ 220 Mio.
Marktkapitalisierung über \$ 1100 Mio.



60% der weltgrößten Telkos sind "powered by Enhouse"

Enghouse Interactive

Standorte & Mitarbeiter



Enghouse Interactive

Unsere Mission

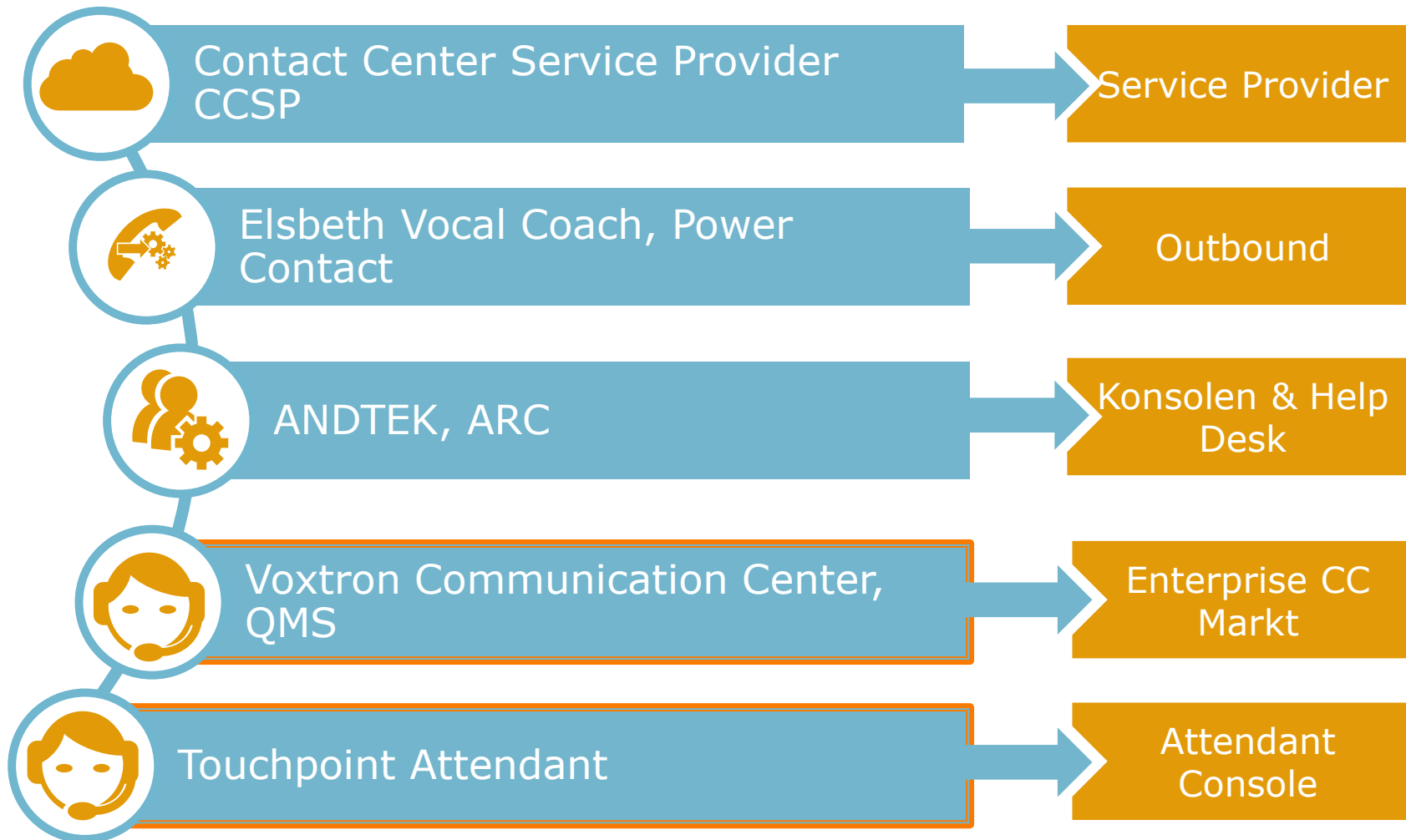


Als stärkster Partner in der Region liefern wir robuste Software und zuverlässigen Service für den mühelosen Kundenkontakt – heute und morgen. Wir machen unsere Kunden dauerhaft erfolgreich.



Enghouse Interactive

Das Portfolio im DACH - Markt





Touchpoint Attendant



Touchpoint Attendant

Architektur

- **Reine Client Installation (serverlose Plattform)**
- **Nutzung der nativen Skype for Business Client-API für das Anrufmanagement, Präsenz und Kontakte**
- **Skype for Business Client muss ausgeführt sein**
- **On Premise-, Hybrid- sowie Office 365 Cloud PBX support**
- **Zertifiziert mit Skype for Business**



Touchpoint Attendant

Systemvoraussetzungen



- **Supported operating systems: Windows 8.1 and Windows 10**
- **64-bit version only**
- **.Net 4.5**
- **Skype Client: Lync 2013, Skype for Business 2015, 2016**

Touchpoint Attendant

Features



USABILITY!

Touchpoint Attendant

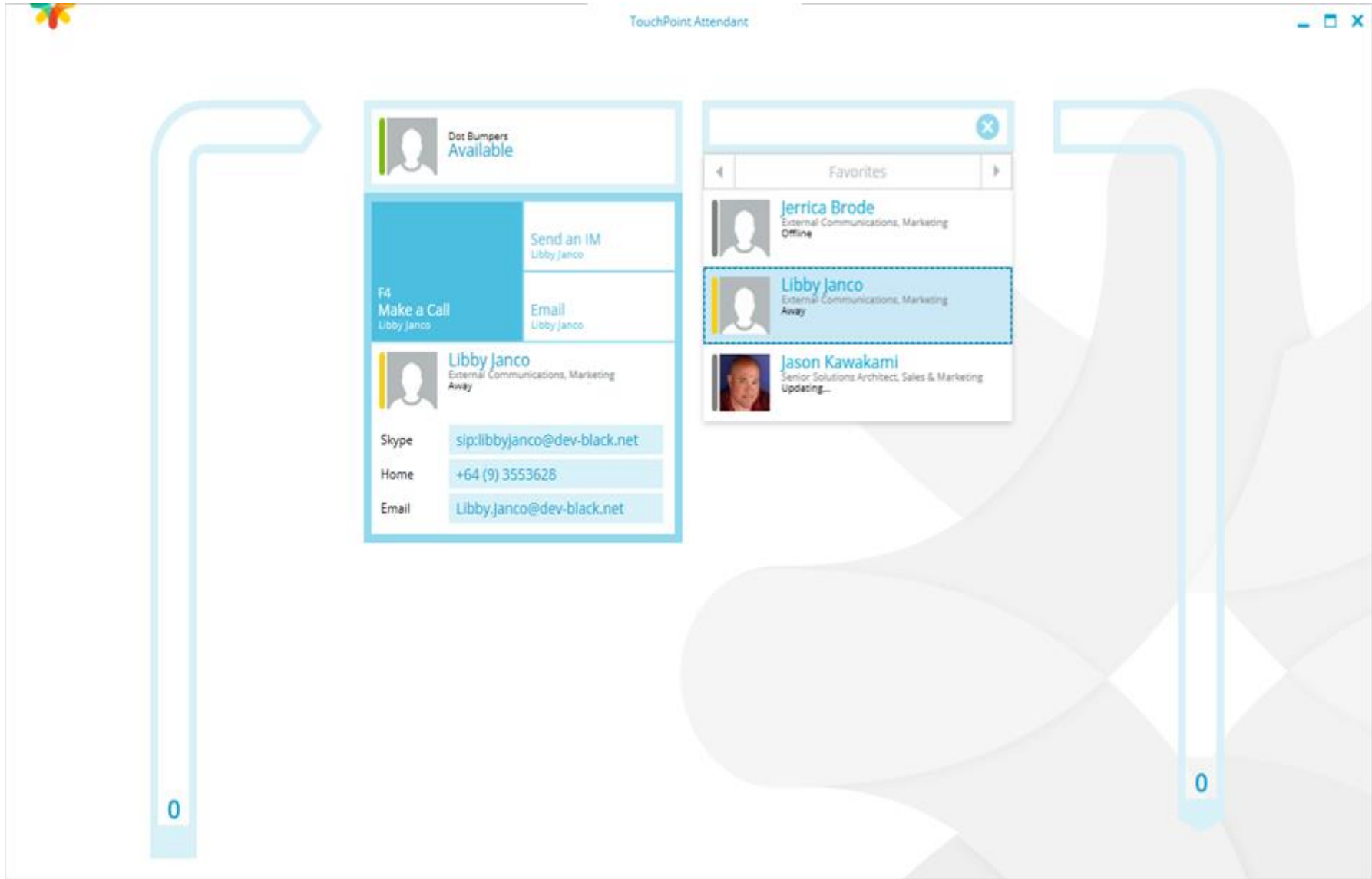
Features



- **Anrufsteuerung**
- **Basic Call Control**
- **Call Transfer (Anrufweiterleitung)**
- **Call Parking (Anruf Parken)**
- **Contacts and Contact Search (Kontaktsuche)**
- **Statistiken**
- **Intuitiv gestaltet**
- **Durch Gamification spielerisches Self Learning (aufwändige Schulungen entfallen)**

Touchpoint Attendant

Overview



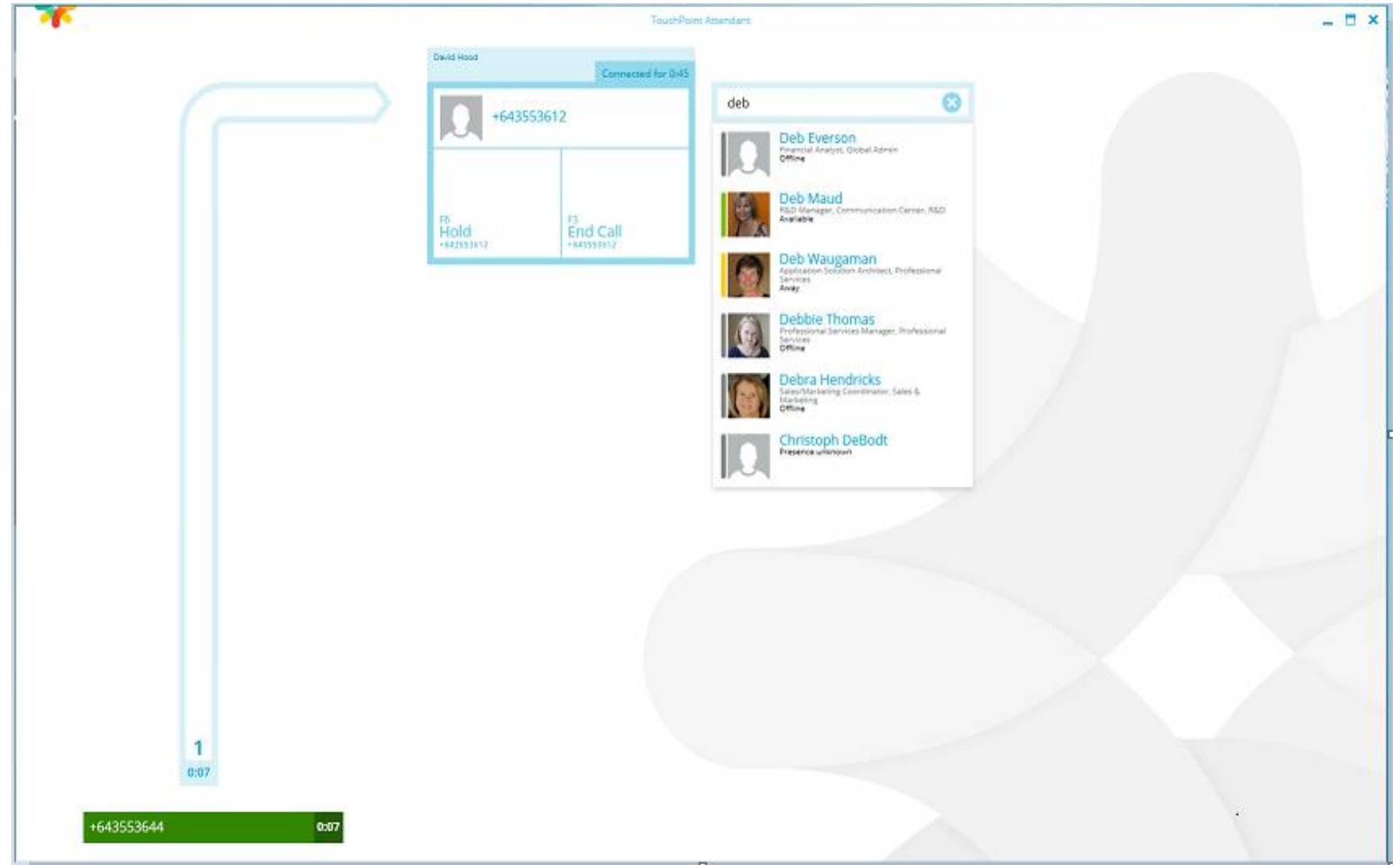
Touchpoint Attendant

Anruf annehmen

The screenshot displays the TouchPoint Attendant interface. On the left, a large blue number '2' indicates the number of callers in the queue, with a timer showing '0:11'. Below this, a call log shows two incoming calls: one from +643553612 (0:11) and another from +643553644 (0:08). The main area shows a call from David Hood (+643553612) with a 'Waiting for 0:11' status and a 'F2 Answer' button. On the right, a list of attendants is shown, including Deb Everson, Deb Maud, Deb Waugaman, Debbie Thomas, Debra Hendricks, and Christoph DeBodt, each with their name, title, and status (e.g., 'Offline', 'Available').

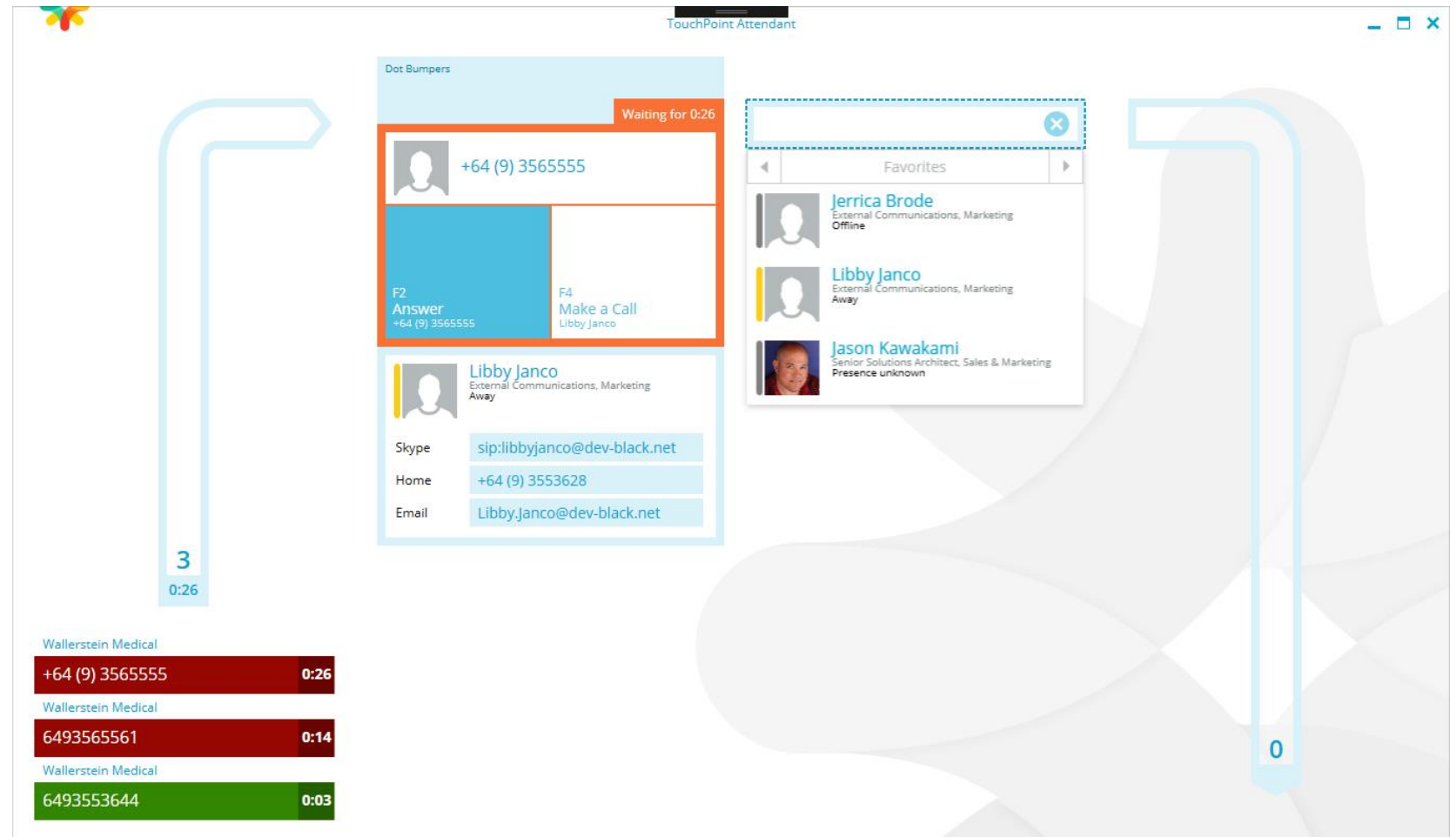
Touchpoint Attendant

Kontaktsuche



Touchpoint Attendant

Wartende Anrufe



The screenshot displays the TouchPoint Attendant interface. At the top, it says "TouchPoint Attendant". The main area is divided into several sections:

- Dot Bumpers:** A section at the top right showing a call from "+64 (9) 3565555" with a "Waiting for 0:26" timer. Below this are two buttons: "F2 Answer +64 (9) 3565555" and "F4 Make a Call Libby Janco".
- Contact Card:** A card for "Libby Janco" (External Communications, Marketing, Away) with contact details: Skype (sip:libbyjanco@dev-black.net), Home (+64 (9) 3553628), and Email (Libby.Janco@dev-black.net).
- Favorites:** A list of contacts: Jerrica Brode (Offline), Libby Janco (Away), and Jason Kawakami (Presence unknown).
- Call Queue:** A list of incoming calls from "Wallerstein Medical":
 - +64 (9) 3565555 (0:26)
 - 6493565561 (0:14)
 - 6493553644 (0:03)
- Call Counters:** A large "3" with a "0:26" timer on the left, and a large "0" on the right.

Touchpoint Attendant

Angenommener Anruf

The screenshot displays the Touchpoint Attendant interface. At the top, it says "Touchpoint Attendant" and "Connected for 1:52". The main area shows call management options for a call from +64 (9) 3553612. The options include:

- F4 Transfer directly to Ashley Bendickson
- F0 Hold +64 (9) 3553612
- F3 End Call +64 (9) 3553612
- Transfer to Mailbox Ashley Bendickson

Below these options is a profile for Ashley Bendickson, Account Representative, Sales, who is Offline. Her contact information is listed: Skype: sip:ashleybendickson@sbsbvhdhg.51 and Email: ashleybendickson@sbsbvhdhg.51.

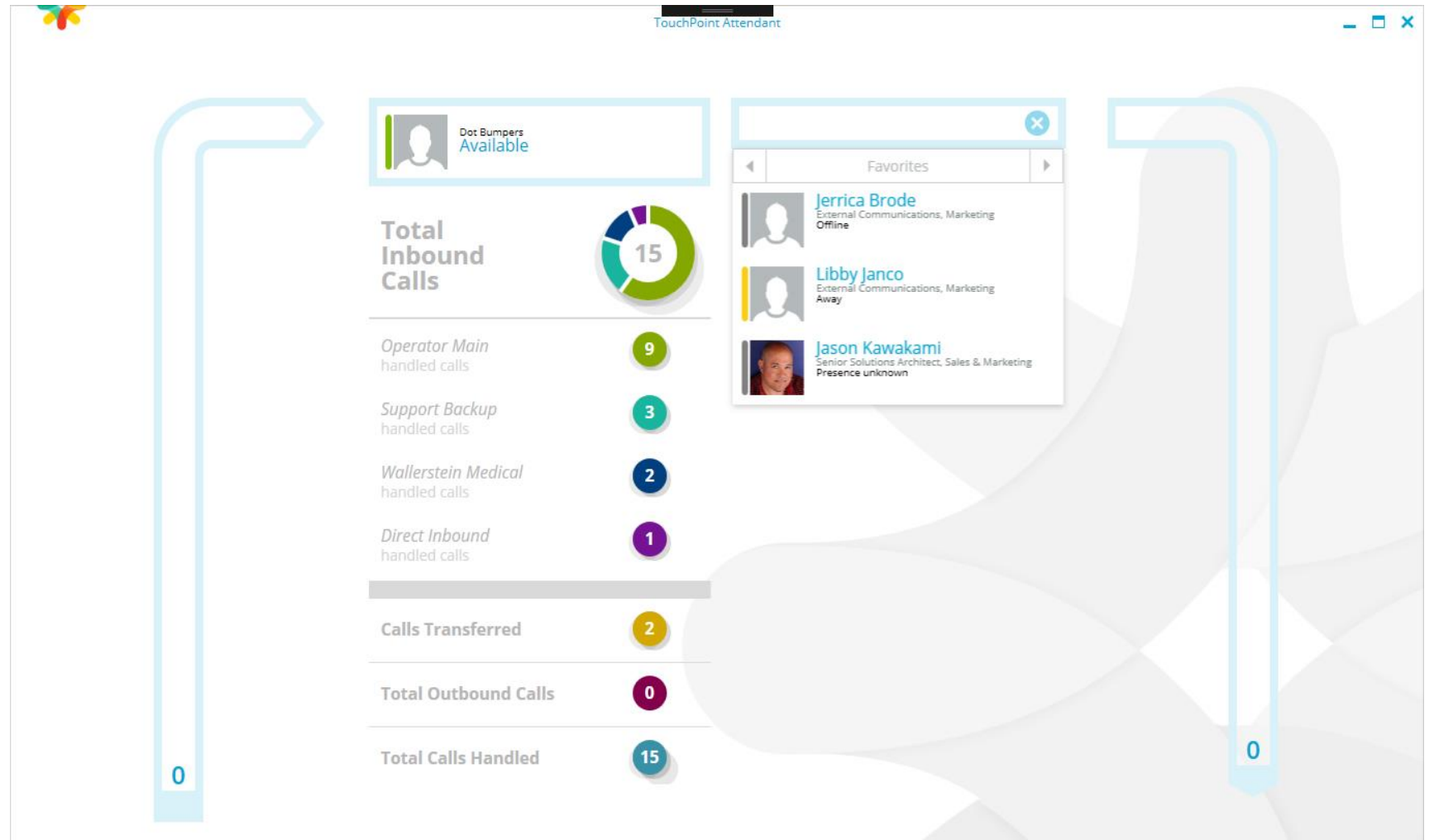
To the right, there is a "Sales" contact list with the following members:

- Rosario Matamoros, Account Achievement, Veterinary, Sales, Offline
- Adalberto Linscott, Estimator, Sales, Offline
- Viviana Dewolf, Telemarketer, Sales, Offline
- Asley Bendickson, Account Representative, Sales, Offline

At the bottom of the interface, there is a red bar with "Cray Enterprise Support" and a timer showing "0:34". On the left side of the interface, there is a vertical line with a "1" and "0:34" at the bottom. On the right side, there is a vertical line with a "0" at the bottom. A small green box on the right side of the interface shows "0:04", "+64 (9) 3009982", and "Transferred Adriana Stevenson".

Touchpoint Attendant

Persönliche Statistik



Touchpoint Attendant

Weitere Informationen

Webpage zur Übersicht:
<http://enghouseinteractive.de/touchpoint-attendant/>



Wozu benötigt Ihr Unternehmen eine Konsole?

- Erleichtertes Empfangen und Weiterleiten von Anrufen
- Verbessertes Kundenerlebnis durch die reibungslose Abwicklung von Anrufen
- Effizientere Arbeitsmöglichkeiten für Vermittlungsmitarbeiter
- Abwicklung komplexer Anforderungen, die nicht automatisch verarbeitet werden können

Warum die TouchPoint Attendant-Konsole von Enghouse Interactive?

Enghouse liefert seit über 20 Jahren Kommunikationslösungen an Geschäftskunden. Bei den mehr als 400 zufriedenen Benutzern von Skype for Business werden über 10.000 Contact-Center-Agents eingesetzt. Skype for Business ist unser am schnellsten wachsendes Marktsegment und wir sind stolz darauf, als erster Dienstleister die TouchPoint Attendant-Konsole für Skype for Business Online anzubieten.

Funktionen

- Die TouchPoint Attendant-Konsole ist eine moderne, serverlose Plattform, die problemlos implementiert und von Mitarbeitern in der Vermittlung umgehend eingesetzt werden kann.
- Die Konsole ist klar und intuitiv gestaltet, damit Ihre Vermittlungsmitarbeiter immer nur die Informationen sehen, die sie benötigen.
- Durch den Einsatz einfacher Gamifizierung lernen die Benutzer interaktiv und mit spielerischen Elementen ohne aufwendige Schulungen.

Download-Page

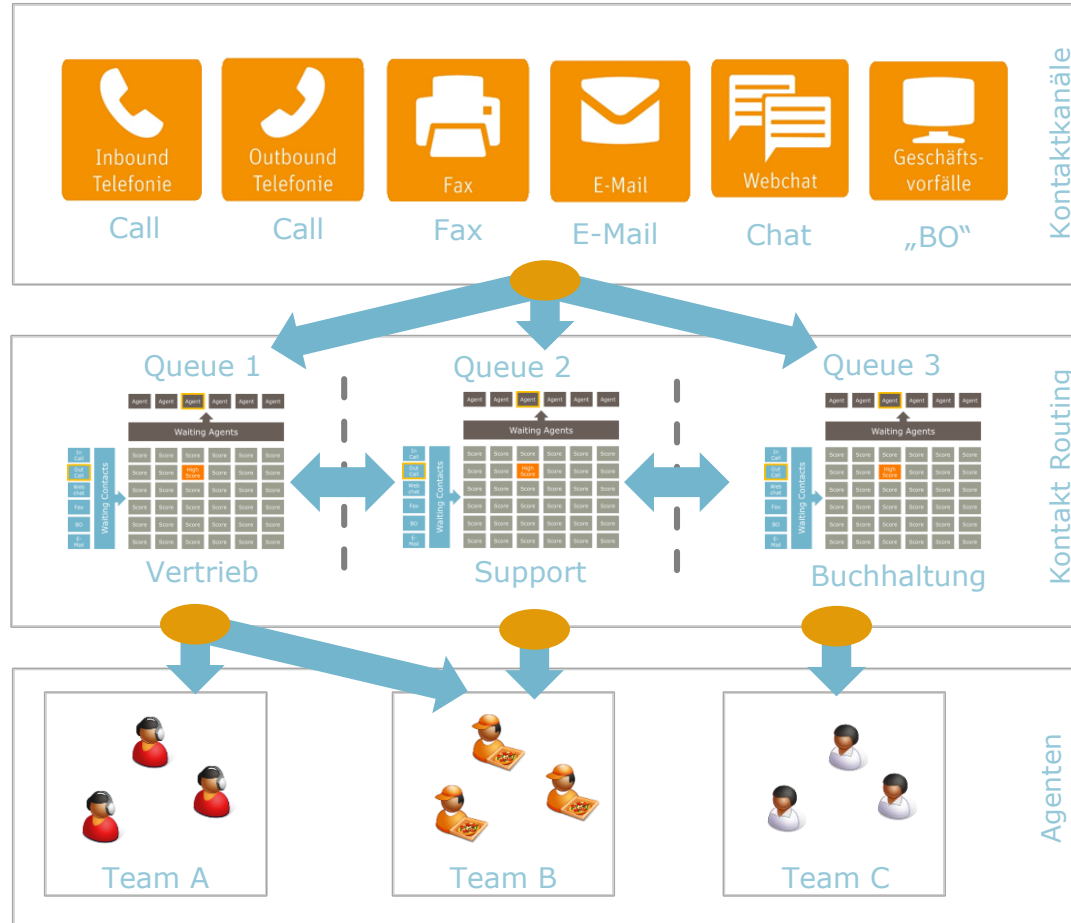
<http://enghouseinteractive.de/touchpoint-attendant-kostenlos-testen>
(Auch zum Download der 30-tägigen Testversion)



Voxtron Communication Center und Skype for Business

Voxtron Communication Center

Omnichannel Contact Center



Voxtron Communication Center

VCC Client und SfB Client



Voxtron Client - Jean-LucPicard

Start | Hauptseite | TELEFON | E-MAIL | AUFZEICHNEN

Benutzername: Jean-Luc Picard (46s)

015221856079
Hier können Informationen stehen

Information | ContactQuery | Bing

Allgemein
Von: 015221856079
An: Service
Queue: Service
Wartezeit:

Customer
ID: Kai Moenkemeyer
Info: Hier können Informationen stehen

Kontakt-Codes
General
 Supportanfrage
 Produkt A
 Produkt B
 Produkt C
 Allgemeiner Anruf

Kontakt-Eigenschaften
1. Firma: Voxtron
2. Vorname: Kai
3. Nachname: Moenkemeyer
4. Adresse: Zeche Westfalen
5. PLZ: 59229
6. Stadt: Ahlen
7. Anzahl bisheriger Anrufe: 135

Skills
Service

Contact remarks

Wartefeld

Kontakttyp	Von	Zu	Status	Wartezeit	Skills	Queue	Kunden-ID
------------	-----	----	--------	-----------	--------	-------	-----------

Aktivitätsmonitor

Benutzername	DW	Status	Vorname
JaniceRand	sipjanice.rand@vxdemo.local	Pause	Janice
Jean-LucPicard	sipjean-luc.picard@vxdemo.local	Gespräch	Jean-Luc

Voxtron Communication Center

Schnittstellen

Serverseitig:

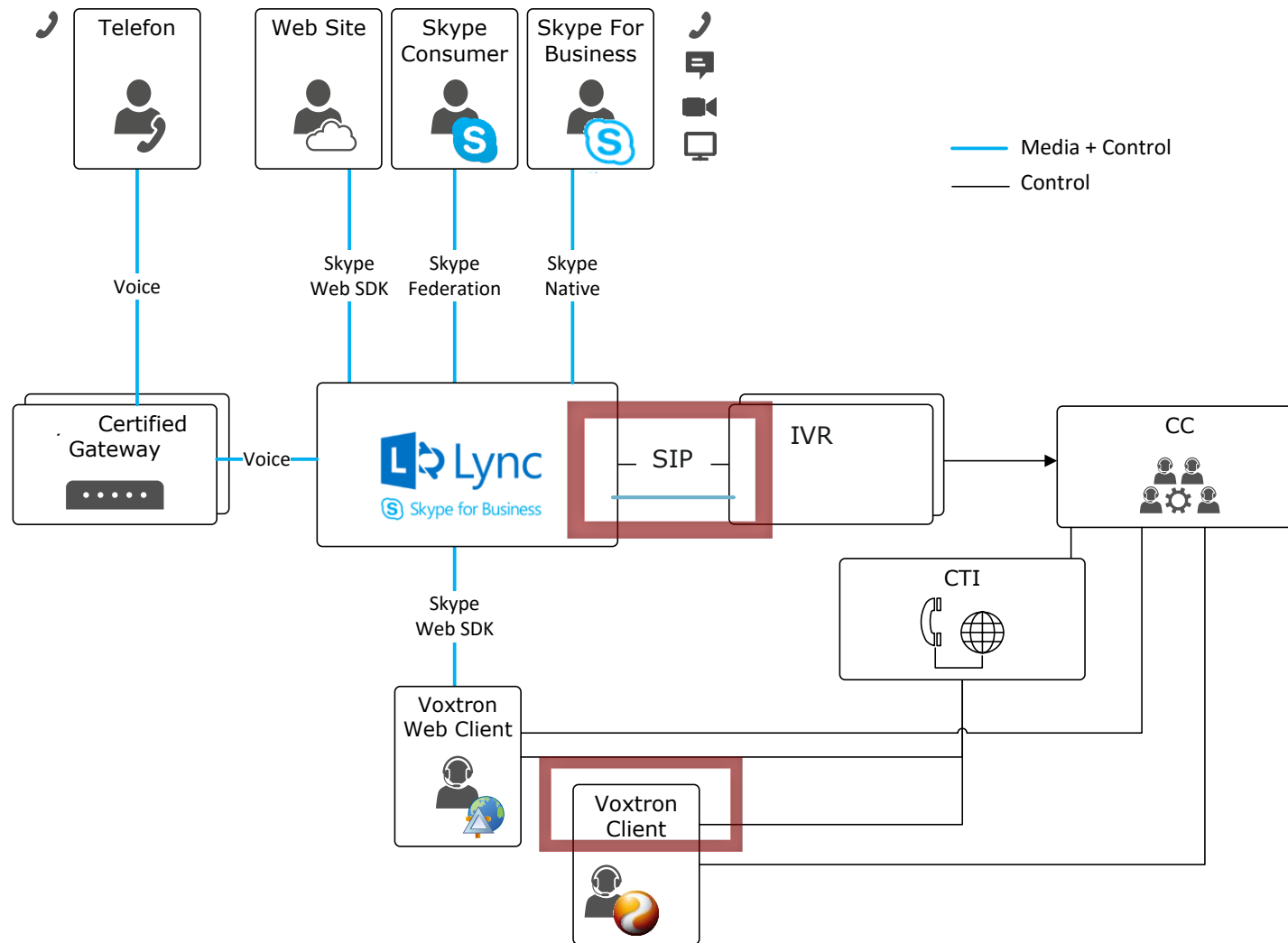
- **IVR-Komponente via SIP direkt an den SfB Server**
- **IVR-Komponente via SIP über einen SBC**

Clientseitig:

- CTI via integrierter Voxtron Client Bridge**
- Anbindung via SfB Client API**

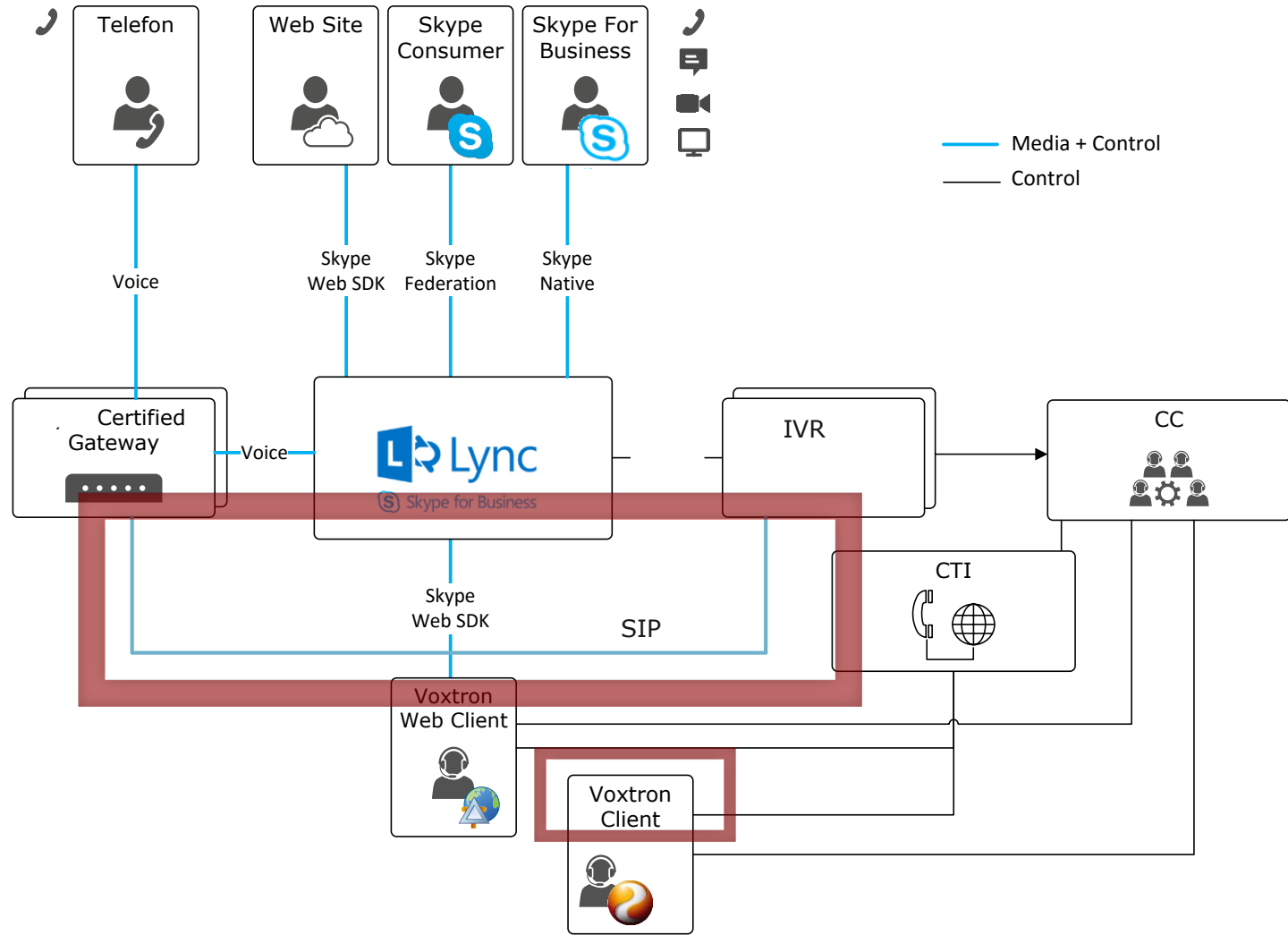
Voxtron Communication Center

Direkt an den SfB Server



Voxtron Communication Center

Via SBC an den SfB Server



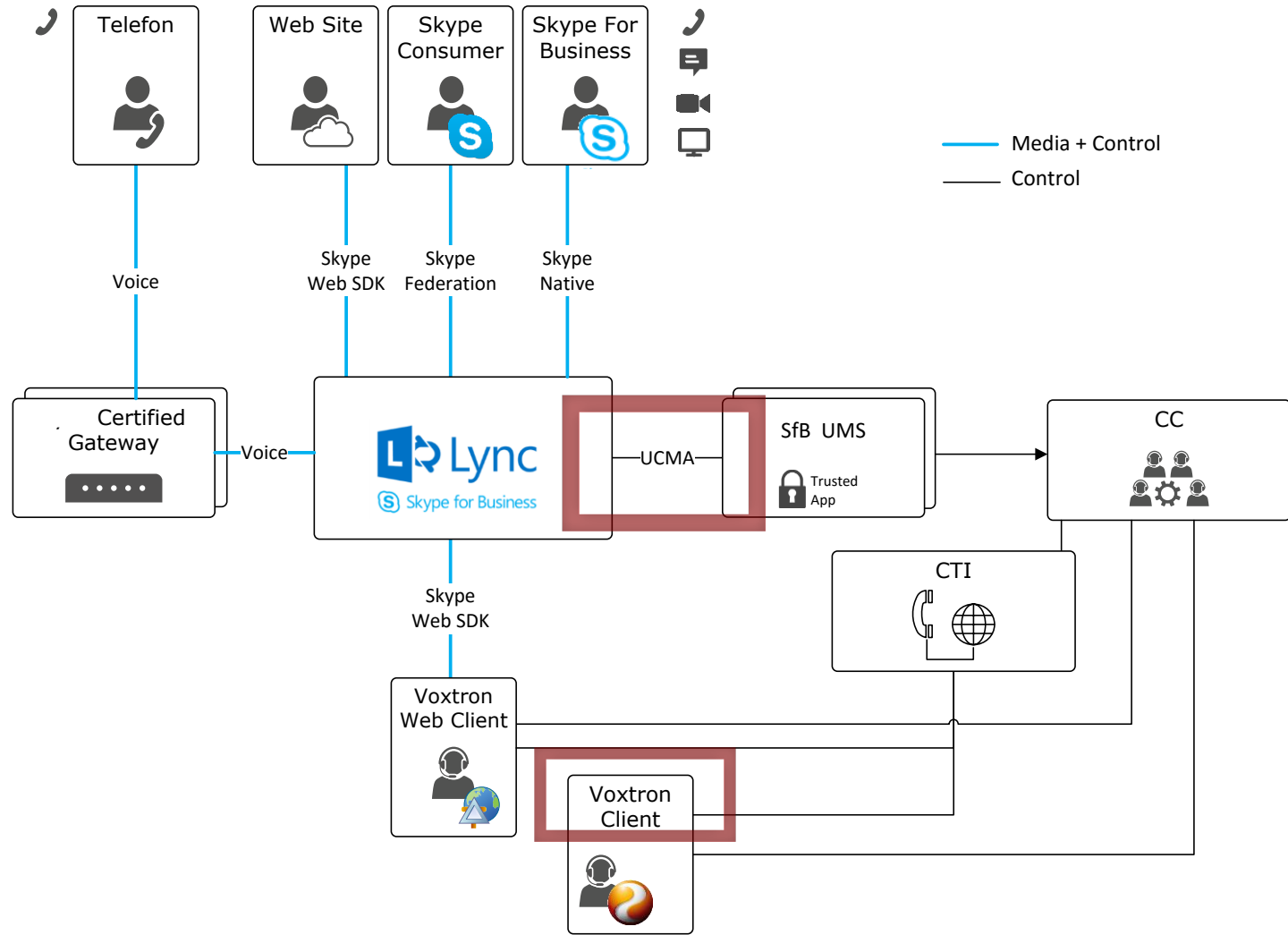
Voxtron Communication Center

Ausblick/Roadmap



Voxtron Communication Center

Unified Communication Gateway





Quality Management System-QMS und Skype for Business

Quality Management System

Die 3 Grundfunktionen – Qualität sichern in den Bereichen

- Audio
- Video
- Coaching



Audio – Aufzeichnung von einzelnen Gesprächen und gesamten Interaktionen



Aufzeichnung von Bildschirm-/Programminhalten synchron zu Audio-Aufzeichnungen

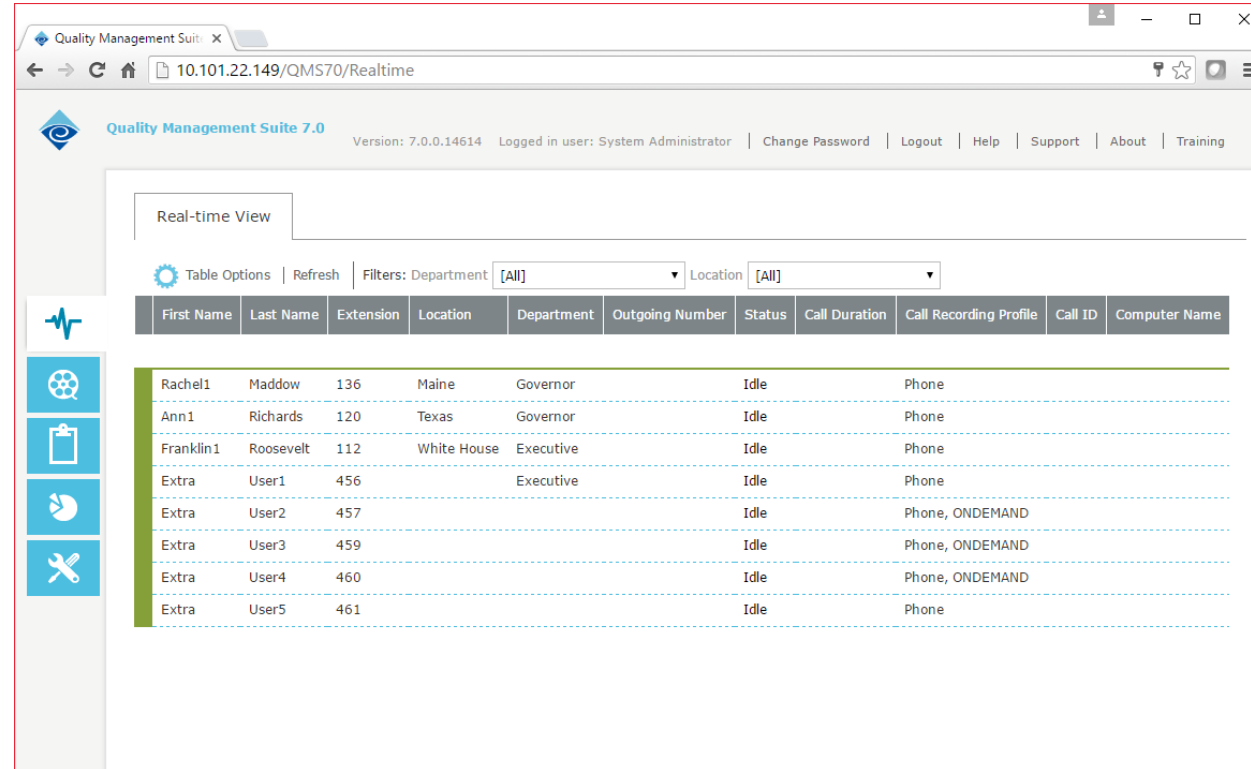


Bewertung von Gesprächen durch Supervisor, Silent Monitoring, ScoreCard, Coaching

Quality Management System

Oberfläche

Interfaces

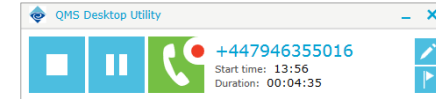


Quality Management Suite 7.0
Version: 7.0.0.14614 | Logged in user: System Administrator | Change Password | Logout | Help | Support | About | Training

Real-time View

Table Options | Refresh | Filters: Department [All] | Location [All]

First Name	Last Name	Extension	Location	Department	Outgoing Number	Status	Call Duration	Call Recording Profile	Call ID	Computer Name
Rachel1	Maddow	136	Maine	Governor		Idle		Phone		
Ann1	Richards	120	Texas	Governor		Idle		Phone		
Franklin1	Roosevelt	112	White House	Executive		Idle		Phone		
Extra	User1	456		Executive		Idle		Phone		
Extra	User2	457				Idle		Phone, ONDEMAND		
Extra	User3	459				Idle		Phone, ONDEMAND		
Extra	User4	460				Idle		Phone, ONDEMAND		
Extra	User5	461				Idle		Phone		



QMS Desktop Utility

+447946355016
Start time: 13:56
Duration: 00:04:35

Web-Interface (Hauptmaske)

Client (optional)

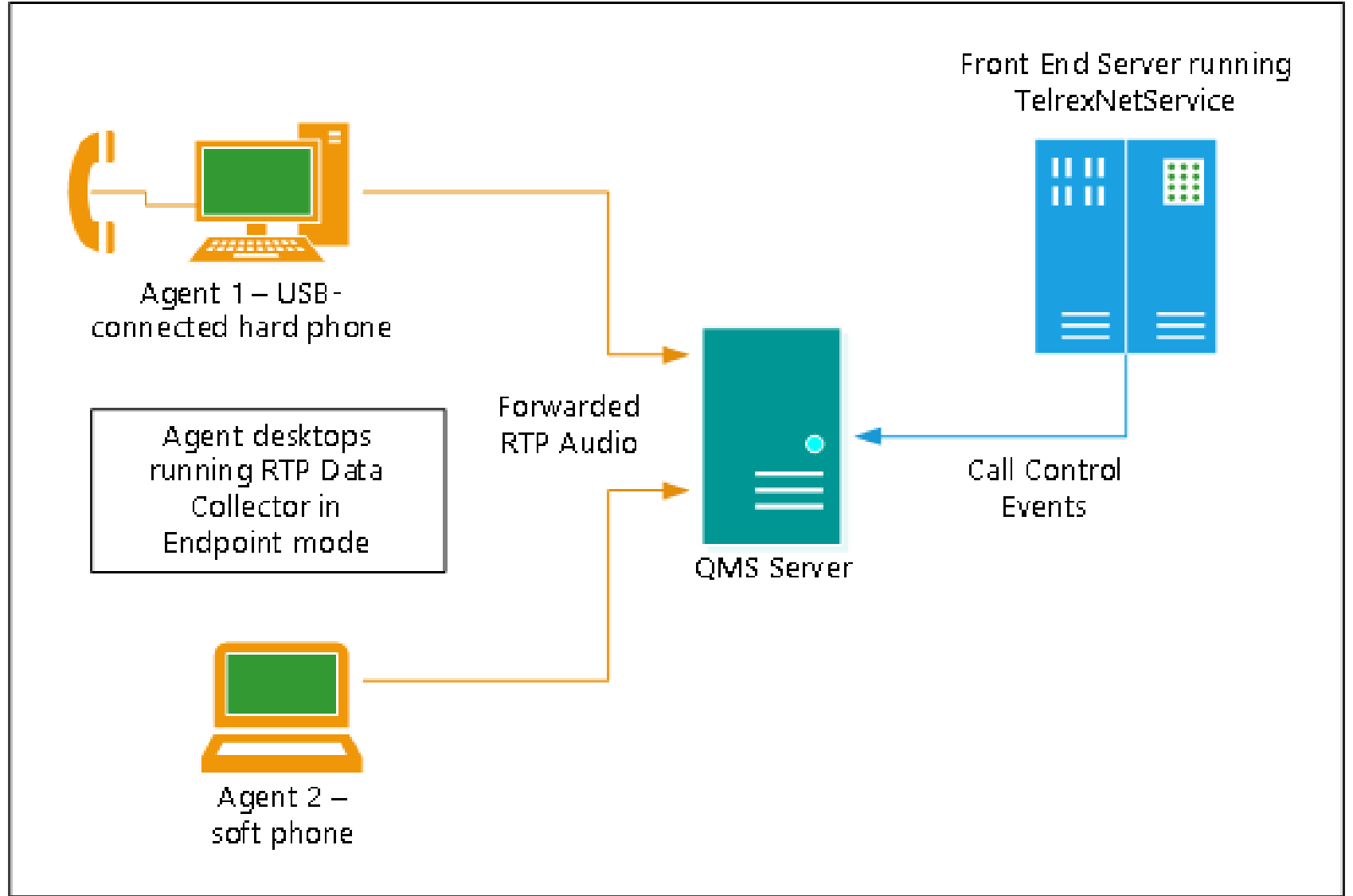
Quality Management System

Anbindung an SfB

Microsoft Skype for Business with Network Packet Capture and/or RTPDataCollector on Clients	
Last Version Tested:	QMS 7.0 was tested against Skype for Business Server 2015
Special Features:	Microsoft RTAudio and Siren7 codecs are supported. Different types of calls can be recorded depending on which type of integration is desired.
Special Configuration Needed:	Requires software installation on Skype for Business Front-End Server.
Limitations:	Caller ID and dialed digits will appear in SIP URI format
Licensing:	None
Technical Details:	Audio Source: Port mirroring or RTPDataCollector. RTPDataCollector can run on client PC's, mediation servers, or edge servers depending on desired configuration. Refer to the Skype for Business integration guide. Call Control Source: Front End Server Plugin Many plug-in USB hardware devices such as headsets and speaker phones are supported.

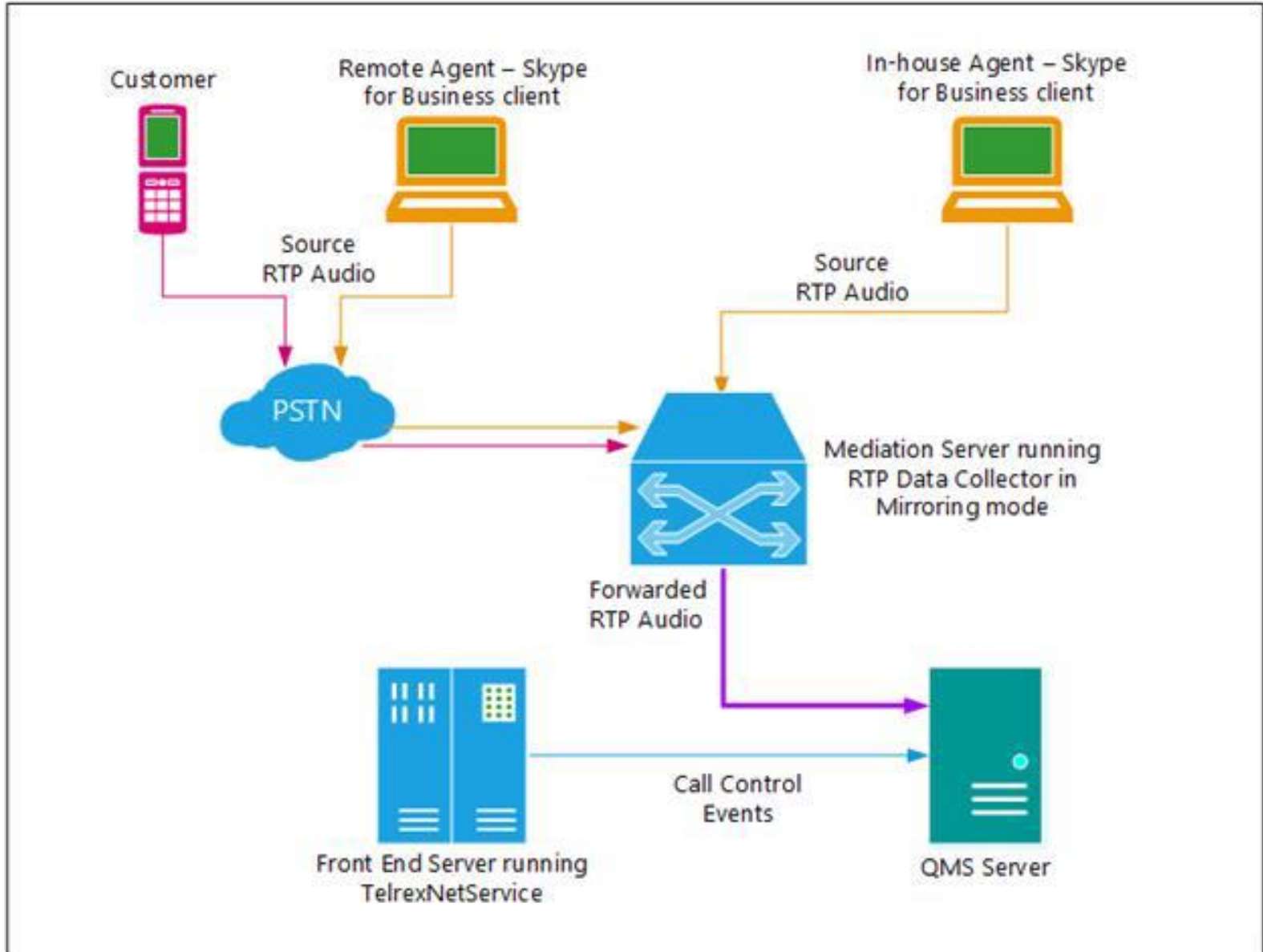
Quality Management System

Endpoint Recording



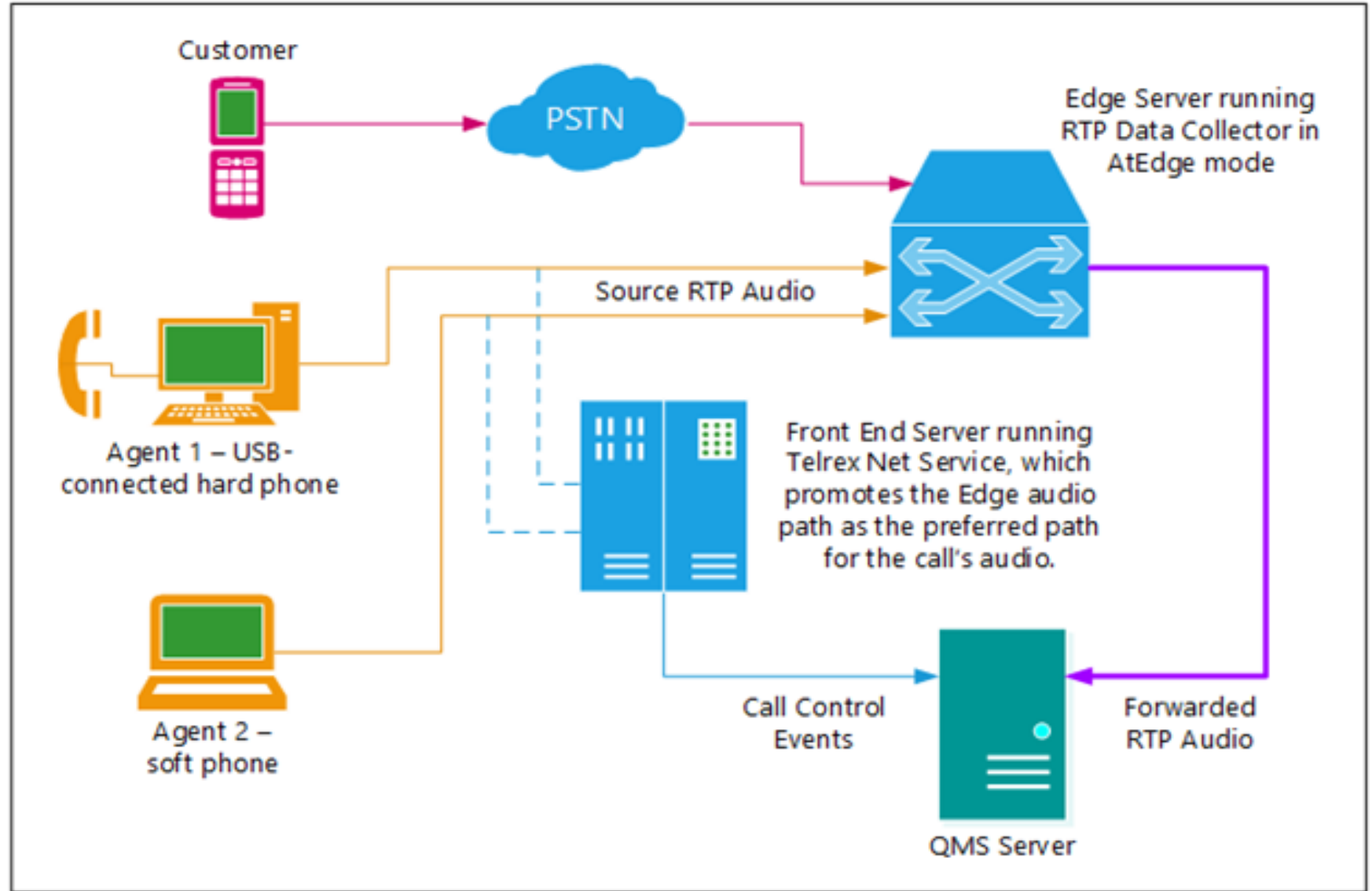
Quality Management System

Mediation Server Recording (Mirroring Mode)



Quality Management System

Edge Server Recording (AtEdge Mode)



Noch Fragen?



Kontakt

Enghouse Interactive

DACH Presales Team

Tel.: +49 (2382) 98974-0

E-Mail: dach.presales@enghouse.com