

IN ESSENTIE?

Wij helpen u een competitief voordeel te creëren met een uitstekende customer experience.

ENGHOUSE INTERACTIVE

Intelligente software voor customer contact-afdelingen.



VOXTRON 
— MEMBER OF —



Enhouse
Interactive



Wij doen er alles aan zodat klanten zich bij u écht gewaardeerd voelen

Uw onderneming of organisatie beschikt over een sterk producten- en/of dienstenaanbod. Maar u ervaart dat u hiermee alleen niet meer het verschil maakt.

Met wat dan wel?

Klantenbeleving of customer experience.

Waarom willen mensen graag bij u klant zijn? Simpelweg omdat ze zich bij u als klant gewaardeerd voelen. Omdat ze u makkelijk weten te vinden, omdat ze antwoorden krijgen op vragen die ze stellen, omdat ze gehoor krijgen wanneer ze een klacht formuleren. Via welk kanaal ook. Op elk moment. Meer dan ooit wint of verliest u hier een klant. Met de oplossingen van Enghouse Interactive bent u verzekerd van een fundamenteel betere klantenbeleving. Een keuze met een direct effect op het succes en rendement van uw bedrijf of organisatie.

Thuis in de customer contact business

Wat verwacht u van een leverancier van customer contact-software?

1. **Expertise:** hij maakt u slimmer, denkt mee en helpt u om valkuilen te vermijden.
2. **Projectmanagementvaardigheden:** nieuwe software of tools implementeren is niet gemakkelijk. Dat beseffen we zeer goed. Maar onze mensen weten van aanpakken: terwijl uw huidige toepassing draait, werken ze stap voor stap naar de dag dat u overschakelt. En daarbij verliezen ze niets uit het oog.
3. **Flexibiliteit:** wat er zal wijzigen, weet u niet. Maar één ding staat vast: zowel uw organisatie als uw klantengedrag zullen er binnen vijf jaar anders uitzien. Customer contact-software moet de flexibiliteit hebben om zich aan te passen. Op elk moment.

Enghouse Interactive staat met twee voeten in de customer contact business, kent uw wensen en verwachtingen en kan continuïteit verzekeren.

Sinds het voormalige Voxtron deel uitmaakt van Enghouse Interactive kunnen we u een volledige portfolio van oplossingen aanbieden voor elke uitdaging in uw contactcenter: (o.a. skill based) routing, bereikbaarheid, monitoring en coaching van agenten, scripting, workforce management, co-browsing, ...

"It always seems impossible until it's done, zei Nelson Mandela, en daarin kunnen we ons goed vinden." — Jan Vidts, general manager België

Met internationale ruggensteun

Enghouse Interactive Benelux/France maakt deel uit van Enghouse Systems Limited, een Canadese, beursgenoteerde software- en servicesonderneming die werd opgestart in 1984. De gezonde financiële structuur, de internationale ervaring en een efficiënte organisatie maken van Enghouse Interactive uw keuze voor de toekomst.

Een lokale partner ... praat makkelijker

Elke organisatie werkt anders. De integratie met uw bestaande of nieuwe telecommunicatie- en IT-infrastructuur, interne flows, de manier waarop uw klanteninformatie is opgeslagen, uw manier van klantenservice, ... Dit vraagt maatwerk. Een lokale partner brengt flink wat expertise mee en zorgt ervoor dat overleg vlotter verloopt.

Enghouse Interactive Benelux/France en haar partners implementeerden ondertussen honderden customer contact-projecten.

'De Enghouse-medewerkers zijn creatief en denken oplossingsgericht: zij komen met oplossingen die aansluiten bij de business van de klant en niet met oplossingen die de klant dwingen zijn business aan te passen.'

3%

7%

Enghouse Interactive customer contact suite

Voor elke uitdaging in uw customer contactcenter

Enghouse Interactive contactcenter-software is modulair opgebouwd en laat ons toe een oplossing te ontwikkelen voor elke uitdaging in uw customer contactcenter.

Van operator console, over kleine, mid-sized tot enterprise contactcenter-oplossingen; cloud, hybride of on-premise; capex of opex, ... U zegt het. Enghouse Interactive levert het.

EI CONTACT CENTER SOFTWARE		
Co-browsing	CAPEX OPEX	SCRIPTING
Console app	knowledge base	ROUTING: Skill based Time based Agent based
CHANNELS: Telephone Email Web chat Fax Social media SMS Documents	On premise Hosted Cloud	Workforce management
Speech analytics	QUALITY MONITORING: Voice recording Screen recording Agent evaluation	DIALER: Preview Progressive Predictive
Dashboards	Integrations (SDKs)	Reporting



Salesforce.com	Facebook	Twitter
SAP	Sage	MS Dynamics
...	...	...

All trademarks belong to their respective owners.

Ons vertrekpunt? Uw klant.

We creëren een positieve customer experience waarmee u het verschil maakt:

- » De klant kiest het communicatiekanaal dat zijn/haar voorkeur geniet
- » Maximale kansen dat hij/zij bij de persoon terechtkomt die écht een meerwaarde voor hem/haar kan betekenen
- » Minimale wachttijden
- » Relevante boodschappen tijdens het wachten of tijdens piekperiodes
- » Een efficiënte selfservice

Uw agenten? Zij krijgen de tools waarmee ze waarde kunnen creëren

- » Krijgen oproepen waarvoor ze écht een meerwaarde kunnen betekenen
- » Beschikken over alle relevante informatie om klanten verder te helpen
- » Werken efficiënt en zonder onnodige tussenstappen

Team leaders en customer contact managers worden echte coaches

Enghouse Interactive levert gebruiksvriendelijke tools waarmee ze in team met de agenten uw customer service naar een hoger niveau kunnen tillen.

En de winnaar? Uw klant en uw bedrijf.

Via een onderscheidende customer experience vergroot u uw klantenbasis omdat u de kans dat klanten langer klant blijven, vergroot.



MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw Enghouse-medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron-Enghouse trends kan ombuigen in extra opportuniteiten. Doe het vandaag nog!

Enghouse Interactive Benelux/France

Hoogkamerstraat 304

B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20

F +32 3 760 40 21

www.enghouseinteractive.be

www.enghouseinteractive.nl

www.enghouseinteractive.fr