

# SKYPE FOR BUSINESS



4 vragen die customer contact-  
verantwoordelijken zich stellen

## Wat is Skype for Business (SfB)?

SfB is een Microsoft-platform dat al uw business-communicatie combineert in één geïntegreerde oplossing.

- › IM (Instant Messaging)
- › Spraak en beeld (via het datanetwerk)
- › Presence (onmiddellijk een overzicht van de aanwezigheid van uw belangrijkste gesprekspartners)
- › Het doorsturen van bestanden
- › Conferencing
- › Enzovoort

U kent wellicht Skype. De mogelijkheid om gratis te bellen, al dan niet met beeld, zorgde ervoor dat de tool op korte tijd aan populariteit won. Terwijl Skype tegemoetkomt aan de behoeften van particulieren, zelfstandigen en kleine bedrijven, pikt Skype for Business in op specifieke verwachtingen van grotere bedrijven:

- › Online meetings met tot 250 deelnemers
- › Verbeterde security
- › Beheer van medewerkersaccounts
- › Geïntegreerd in de Office apps

De applicatie is beschikbaar op alle platformen en kan dus door iedereen gebruikt worden (PCs, laptops, tablets en smart phones).



# Helpt Skype for Business mij om mijn klantenservice-doelstellingen te realiseren?

*Enhouse Interactive is overtuigd van wel. En wel omwille van volgende vijf redenen.*



*De ene vraag waarvan u écht wakker ligt*

## 1. Een betere bereikbaarheid

U bent bereikbaar voor meer klanten omdat ze u kunnen contacteren via het kanaal dat hun voorkeur wegdraagt: de klassieke telefoon, de hipste smartphone, tablet, laptop of desktop. Informatie vragen, gegevens doorgeven, een probleem melden? Uitstellen hoeft niet langer.

## 2. Een streepje voor op concurrenten

Sommigen bellen liefst? Anderen verkiezen mail. Nog anderen willen chatten vanop hun tablet of smartphone. Bent u via al deze kanalen bereikbaar dan krijgt u pluspunten van uw contacten in vergelijking met bedrijven die dit aanbod niet hebben.

## 3. Handig voor alle betrokkenen

Enhouse Interactive heeft van bij de start een stapje verder gedacht: waar het om draait is uw klant servicen. Het lag voor de hand dat we Skype for Business met VCC (Voxtron Communication Center) zouden integreren. Handig voor uw klant, uw agent, de teamleader, de customer contact- en IT-manager.

## 4. Klaar voor een topservice

Dankzij de integratie kan u rekenen op de functionaliteiten die u van Voxtron Communication Center gewoon bent. Denken we maar aan skill-, time- of agent-based routing, SfB-contacten die worden meegenomen in de contacthistoriek, integratie met andere systemen enzovoort. Kortom: u bent klaar voor een topservice onafhankelijk van hoe iemand u contacteert.

## 5. Met een maximale bedrijfszekerheid

Hier komen de experts van Enhouse Interactive Benelux-France om het hoekje kijken. We staan klaar voor advies, implementatie en support. Zodat u met uw klant kan bezig zijn i.p.v. met de techniek.

# Waarom kiezen voor Skype for Business (SfB)?

## Meer dan 70% marktaandeel

Volgens een onderzoek in 2016 door Computer Profile heeft Microsoft met Skype for Business een marktaandeel van meer dan 70 procent in de Belgische UC-markt (Unified Communications). Regelmatige updates hebben ervoor gezorgd dat SfB uitgroeide tot een performant en bedrijfszeker pakket.

## Interessante standaardfunctionaliteiten

Met Skype for Business maakt u in één slag uw customer contact-afdeling multimediaal. Uw klanten kunnen bellen, chatten en beeldbellen. En dat doen ze via hun smartphone, tablet, laptop of desktop. En via scherm delen kan u makkelijk foto's, tekeningen of software tonen, toelichten en bespreken.

## Overschakelen tussen kanalen

Een gesprek start met een chatgesprek? Prima. Via selfservice kan u de informatievraag misschien volledig afhandelen. Lukt dit niet, dan kan u nadat u met een agent verbonden bent makkelijk overschakelen op telefoneren of beeldbellen.

## Skype for Business is vlot configureerbaar

Enghouse Interactive weet dat klantenbeleving steeds belangrijker wordt om klanten te winnen en te houden. Aan de chatfunctie in Skype for Business kunnen we bijvoorbeeld selfservice koppelen. Concreet? Wanneer de chatbot bepaalde woorden herkent, stuurt hij automatisch vragen of informatie zonder tussenkomst van een agent. Vanuit diezelfde woorden kunnen we ook vertrekken om klanten naar de juiste agent te routen. M.a.w: Enghouse Interactive maakt Skype for Business nog gebruiks- en procesvriendelijker.

## De Enghouse Interactive-ervaring

Enghouse sprong snel op de SfB-trein. Zo bouwden we een expertise op waardoor we in alle transparantie met u de mogelijkheden en opportuniteiten van Skype for Business voor uw specifieke omgeving kunnen analyseren.

## De toegankelijkheid

Skype for Business is de tool die u langs uw bedrijfskant installeert. Uw contacten kunnen hun eigen Skype for Business-omgeving hebben, of zelfs gebruikmaken van de gratis Skype-software om met u in contact te treden. Wereldwijd gebruiken zo'n 300 miljoen klanten deze software. Microsoft lanceerde in september 2017 de nieuwste versie met extra functionaliteiten.

## Stand alone of geïntegreerd?

Ongetwijfeld experimenteerde u al even met Skype for Business. Echte toegevoegde waarde voor customer contact-afdelingen ontstaat wanneer u de tool integreert in uw Voxtron Communication Center.

### Efficiënte routing

We nemen binnenkomende oproepen via SfB mee op in uw skills-based routing. Hierbij wordt rekening gehouden met de kennis, de vaardigheden en de belasting van uw medewerkers, maar ook met de wachttijd van uw klanten zodat ze zo optimaal mogelijk geholpen en uw medewerkers zo optimaal mogelijk ingezet worden.

### Opgenomen in de interactiehistoriek

In Voxtron Communication Center laat elk contact zijn sporen na. Ook oproepen via Skype for Business. Werkt er morgen een andere agent op hetzelfde dossier? Hij of zij is onmiddellijk mee. En zo hoeft uw klant zijn verhaal niet telkens opnieuw te doen.

### Ook in analytics

Voor coaching van medewerkers of analyse van uw customer service-afdeling in het algemeen zijn data steeds belangrijker. Dankzij integratie gebruikt u contacten via SfB ook voor dagelijkse of strategische keuzes.

## En de toekomst?

Met de regelmaat van een klok verschijnen er berichten in de pers dat Teams Skype for Business zal vervangen. Wij volgen deze evolutie op de voet en zullen vergelijkbare features blijven brengen voor het Microsoft UC-platform, ook na de transitie naar Teams.

## Meer informatie

### »» CONTACTGEGEVENS

ENGHOUSE INTERACTIVE  
Hoogkamerstraat 304 - B-9140 Temse

T +32 3 760 40 20  
F +32 3 760 40 21

[www.enghouseinteractive.be](http://www.enghouseinteractive.be)  
[www.enghouseinteractive.nl](http://www.enghouseinteractive.nl)

