

MEDIENMITTEILUNG

Zürich, 17.12.2015

LUWARE AUF DER CCW 2016

Die Luware AG präsentiert sich als Cat Sponsor auf der CCW in Berlin vom 23. – 25. Februar 2016.

Eine Premiere feiert die Luware AG auf der CCW 2016. Die CCW ist die europäische Leitveranstaltung für Kundenservice, -kommunikation und Call Center und findet bereits zum 18. Mal statt.

Erstmalig wird das Unternehmen nicht nur als Messeaussteller, sondern auch als Sponsor vertreten sein. Zudem werden dem Fachbesucher die neusten Luware Lösungen für Contact Center und für Team-Lösungen (Team-ACD) vorgestellt.

Der Ausstellungsfläche der Luware AG befindet sich in der Halle 3, Stand G12/H11.

„Bereits an der letzten CCW 2015 haben wir gezeigt, dass unsere Strategie und unser Portfolio vom Markt sehr gut angenommen werden. Da lag es nahe, dass wir uns im kommenden Jahr noch besser platzieren, denn die CCW ist die perfekte Kombination aus Kongress und Messe und somit die grösste Wissensplattform für Kundeninteraktion“, erklärt Philipp Beck, CEO der Luware AG. „Mit diesem Weg demonstrieren wir konsequent unsere Entwicklung und unser Wachstum. Wir sind uns sicher, dass unsere Innovationen auch im 2016 positiv aufgenommen werden.“

Das Luware Produktportfolio besteht aus:

LUCS, die Contact Center Lösung, die nativ in Skype for Business / Lync integriert ist. Sämtliche Kundenanfragen über die Kanäle Chat, Voice, Video, Email, Fax und Social Media gelangen direkt in den Microsoft UC Client des Kundendienstmitarbeiters und werden auch dort bearbeitet.

TeamManager bietet die Möglichkeit, Expertenteams für eine Weiterleitung bei spezifischen Anfragen zu bilden und über den Lync/Skype Verfügbarkeitsstatus zu erreichen. Zur Entlastung des Contact Centers kann bei Bedarf auch ein Überlauf auf verfügbare Teams geschaltet werden. Bei dieser preiswerten und sehr skalierbare Applikation stehen umfassende Reportings sowie verschiedene Routing-Möglichkeiten für Chat, Voice und Video vollständig zur Verfügung.

RTC Launcher integriert Webinteraktionen direkt ins Contact Center. Neben Chat stehen auch Voice, Video und Co-Browsing zur Verfügung. Diese Integration ermöglicht Agenten, alle Webanfragen in ihrem Skype for Business Client zu beantworten und den Kanal jederzeit zu wechseln.

SwitchBoard vereinfacht das Weiterleiten von eingehenden Anrufen. Blind- sowie konsultativer Call-Transfer können mit nur einem Klick ausgeführt werden. Kalenderintegration, Chat-Rückfrage vor der Weiterleitung und Emailvorlagen für Rückrufanforderungen sind weitere Modalitäten.

LUREC zeichnet zur Qualitätssicherung alle Kanäle wie Chat, Video, Voice und Desktopsharing auf.

Die CCW 2016 findet vom 23. – 25. Februar im Estrel Congress & Messe Center Berlin statt. Erwartet werden mehr als 7.600 Besucher und 250 internationale Aussteller aus 19 Ländern aus dem Bereich Kundenservice, -kommunikation und Call Center. Weitere Informationen zur Veranstaltung sind im Internet verfügbar unter www.ccw.eu.

Wir sind Luware – Swiss and Simple

Luware ist führender Anbieter für kundenspezifische Service Plattformen auf der Basis von Microsoft Unified Communications (UC) Technologien. Das Portfolio umfasst Lösungen im Bereich Contact Center, Team-ACD oder Einzelarbeitsplätze für die Kanäle Chat, Voice, Video, Mail, Social Media und Co-Browsing. Die Integration von neusten Technologien wie WebRTC und das Anbinden von Erweiterungen wie Recording für die Plattformen Skype for Business und Lync runden das Angebot ab. Unsere Erfahrungen und Expertisen umfassen Geschäftsprozesse im Kundendienst, Microsoft UC Technologie, Produktentwicklung, Projektmanagement und Software Engineering.

Die Luware AG wurde 2010 als Spin-off der Hochschule Rapperswil gegründet und zählt unterdessen mehr als 35 Mitarbeiter.

Für weitere Informationen, Bilder und mehr über Luware: www.luware.com/media

Ansprechpartner

Luware AG
Katharina Jacobi Lenz
Hardturmstrasse 127
8005 Zürich
Tel: +41 58 404 2820
kjacobi@luware.com