

Medienmitteilung

Zürich, 13. Juli 2018

Luware und Surfly's gehen Partnerschaft ein.

Luware AG, das in Zürich ansässige Softwareunternehmen, welches sich auf Add-Ons für Microsoft Skype for Business spezialisiert hat, hat mit dem Holländischen Co-Browsing Hersteller Surfly eine weltweite Partnerschaft abgeschlossen.

Im Rahmen dieser Partnerschaft sollen die Stärken von den Produkten von Luware mit dem Co-Browsing Funktionen von Surfly erweitert werden. Dies ermöglicht Unternehmen, welche mit Kunden über das Web chatten, telefonieren oder Videomeetings halten, noch müheloser ein optimales Kundenerlebnis zu bieten. Und dass alles nativ integriert in die Microsoft Skype for Business Umgebung.

In der heutigen Zeit sind solche Wettbewerbsvorteile für Unternehmen von hoher Wichtigkeit. Die neue Partnerschaft verbindet komplexeste Werkzeuge und erleichtert Agenten, Berater oder anderen Usern von Skype for Business das Kundenerlebnis durch die Kontextinformation des Kunden stark und nachhaltig zu verbessern.

«Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Luware. Die Partnerschaft von Surfly und Luware hat das Potenzial, die Branche neu zu gestalten. Unsere Partnerschaft wird dazu beitragen, das Wachstum beider Unternehmen voranzutreiben, einen einzigartigen Wert für unsere Kunden weltweit zu schaffen und unsere Kundenbeziehungen zu vertiefen - bei gleichzeitiger Verbesserung der Agenten- und Mitarbeiterproduktivität.» Nicholas Piël Gründer und CEO von Surfly.

«Surfly verschafft Luware einen Wettbewerbsvorteil, indem es unseren Kunden ermöglicht, ihre Kunden besser zu verstehen, mit ihnen enger zusammenzuarbeiten und die Kundenbindung dadurch zu fördern», so Philipp Beck, CEO der Luware AG. «Unsere beiden Unternehmen, beides innovative Vorreiter, ergänzen sich optimal und wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit.»

Wir sind Luware – Swiss and Simple

Luware ist führender Anbieter für Kundendienst-Plattformen auf der Basis von Microsoft Unified Communications. Unsere Kernkompetenz sind intelligente Routing Lösungen, die über alle Abteilungen vom Contact Center bis hin zum Helpdesk eingesetzt werden.

Die Lösungen beinhalten Kommunikationskanäle wie Chat, Voice, Video, E-Mail, Social Media und Co-Browsing, die sich mit modernen Technologien wie Bots, Artificial Intelligence und WebRTC erweitern und mit Drittanwendungen wie CRM-, ERP- und Ticket-Systemen problemlos kombinieren lassen.

Unsere Produkte sind nativ in Skype for Business integriert, branchenunabhängig einsetzbar, intuitiv in der Bedienung und beeindruckend durch Schweizer Qualität.

Das Portfolio wird abgerundet durch ein Set von Zusatzfunktionen für Skype for Business wie Compliance Recording für alle Modalitäten, Routingassistenzsysteme mit Chef/Sek- und BusyOnBusy-Funktionalität, sowie Vermittlungsarbeitsplätzen, was Organisationen den Einsatz der Microsoft Unified Communication Lösung als einzige Kommunikationsplattform ermöglicht.

Langjährige Erfahrung in der Analyse von Prozessen im Kundendienst, der Softwareentwicklung und dem Projektmanagement, sowie die enge Zusammenarbeit mit Microsoft und Partnerunternehmen gewährleisten die erfolgreiche Umsetzung von Projekten jeder Grösse und Komplexität.

Die Luware AG wurde 2010 als Spin-off der Hochschule Rapperswil gegründet und zählt unterdessen mehr als 70 Mitarbeiter.

Über Surfly

Surfly hat ein visuelles Engagement-Tool entwickelt, mit dem Websitzungen online geteilt werden können. Mit der Surfly Co-Browsing-Lösung und Videochat können Supportagenten und Berater die Webseiten-Besucher aus der Ferne unterstützen.

Im Gegensatz zur Bildschirmübertragung erfordert der einzigartige Ansatz von Surfly weder das Herunterladen von Software oder Plugins, noch erfordert er eine Installation - einfach, schnell und sicher. Mit unserer innovativen Lösung können Unternehmen Co-Browsing in ihrem Kundenbetreuungszentrum oder auf ihrer Website in wenigen Minuten implementieren und bereitstellen. Durch den schlüsselfertigen Service von Surfly können Berater nahtlos über verschiedene Kommunikationskanäle (Telefon, WhatsApp, Facebook, Telefon oder Web-Chat) zu einer gemeinsamen Websitzung wechseln während sie mit ihren Kunden interagieren. Darüber hinaus können Supportagenten und Berater während einer Co-Browsing-Sitzung auch Dokumente teilen und anzeigen, die sich auf ihrem lokalen Computer befinden, indem sie sie einfach in das Browserfenster ziehen.

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

Ansprechpartner

Luware AG
Katharina Jacobi Lenz
Hardturmstrasse 127
8005 Zürich
Tel: +41 58 404 2820
Mobile: +41 79 388 1738
kjacobi@luware.com