

Enterprise Connect 2019: Jabra gewinnt neue Technologie-Partner für UCC-Monitoring



Integration von Jabra Komponenten bietet neue UCC-Monitoring- und Analysefunktionen und ermöglicht so Produktivitätssteigerung dank verkürzter Fehlerbehebungszeiten und verbesserter Anrufqualität

Orlando, 19. März 2019 - Auf der Enterprise Connect, die vom 18. bis zum 22. März in Orlando stattfindet, gibt Jabra seine neuesten Partnerschaften mit AudioCodes und Nectar bekannt, zwei führenden Experten für UCC-Monitoring. Seit 2018 besteht bereits eine Partnerschaft mit Unify Square. Gemeinsam wollen die Partner Produktivitätsprobleme beheben, mit denen sich Unternehmen auf der ganzen Welt konfrontiert sehen. Dank der neuen Partnerschaft können AudioCodes und Nectar jetzt die Daten von Jabra Headsets intelligent in ihre Systeme integrieren. Das bedeutet, dass IT-Manager nun in der Lage sind, Jabra Sound-Lösungen in ihren UCC-Monitoring-Systemen in Echtzeit zu überwachen und zu verwalten. Sie können die Performance jedes Jabra Headsets analysieren und schnell die Ursache für eine schlechte Gesprächsqualität identifizieren, sei es aufgrund eines Wi-Fi-Routers, der UCC-Infrastruktur oder der Headset-Einstellungen des einzelnen Nutzers.

Analysefunktionen tragen positiv zur Produktivität bei

Während Unternehmen weiterhin erheblich in neue IT-Technologien investieren, hat dies in der Praxis oft nur geringe positive Auswirkungen auf die tatsächliche Produktivität und Kundenzufriedenheit in den Firmen. In vielen Industrieländern bleibt daher der erhoffte Produktivitätsgewinn eher hinter den Erwartungen zurück. Einer der Hauptgründe dafür ist, dass die verwendete Hard- und Software mitunter von verschiedenen Herstellern kommt und somit keine durchgängige Überwachung der Komponenten möglich ist. Fehleranalysen lassen sich so nur sehr schwierig durchführen. Eventuell auftretende Probleme können daher schwer eingegrenzt werden und nützliche Informationen, wie sie beispielsweise von Headsets zur Raumakustik ohnehin vorliegen, werden nicht genutzt.

Um diese Herausforderung zu meistern, hat Jabra sein Software Development Kit (SDK) für externe Partner geöffnet. Diese können nun HID Codes der Jabra Lösungen in ihre UCC-Plattformen integrieren. Jabra Komponenten werden so eindeutig identifiziert, Mess- und Analysedaten werden in Echtzeit an die Software übermittelt und können somit unmittelbar zur Fehleranalyse, Gesprächsauswertung und Produktivitätsverbesserung genutzt werden. So können sowohl

Endanwender als auch die Unternehmensleitung fundiertere und schnellere Entscheidungen treffen, die sich direkt auf die Effektivität und Produktivität der Mitarbeiter auswirken.

Jabra verfolgt „Customer First“-Ansatz

Als Teil seiner „Customer First“-Strategie konzentriert sich der dänische Sound-Experte auf die Erweiterung und Entwicklung von Lösungen für eine Reihe von Branchensegmenten, Knowledge Worker- und Contact Center-Anwendungen. Ein Schwerpunkt liegt auf der Daten-Integration in das Jabra Ökosystem, so dass sowohl Nutzer als auch das Management sofort einen aussagekräftigen Einblick in die Qualität von Live-Kundenanrufen und deren gesamten Ablauf haben. Grundlage hierfür sind unter anderem Daten aus den Gesprächen aber auch Lärm von Umgebungsgeräuschen.

Die neuen Partnerschaften folgen der jüngsten Ankündigung von Jabra auf der AMZ re:Invent, eine neue Softwareanwendung mit Amazon Connect für Call Center-Agenten zu entwickeln. Die neue Anwendung erweitert das Anruferlebnis mit einer Benutzeroberfläche, die mehrere Kennzahlen anzeigt. Diese beeinflussen die Anrufqualität, sodass Agenten sofort reagieren können, um bessere Gespräche und Anrufergebnisse zu erzielen.

„Die Überwachung und Fehlerbehebung von UCC-Problemen ist für IT-Abteilungen die größte Herausforderung, denn es kann bis zu 48 Stunden dauern bis die eigentliche Ursache des Problems identifiziert wird“, sagt Gregor Knipper, Managing Director EMEA Central Region bei Jabra Business Solutions. „Dies führt zu erheblichen Kosten, Verzögerungen und Frustrationen in bereits überlasteten IT-Abteilungen. In der Zwischenzeit hat eine schlechte Gesprächsqualität einen direkten Einfluss auf die Produktivität der Mitarbeiter und die Kundenzufriedenheit.“

„Durch die Integration von UCC-Monitoring können wir diese Zeit von Stunden und Tagen auf nur wenige Minuten verkürzen“, so Knipper weiter. „Unsere Partner haben herausgefunden, dass sich Probleme mit dem UCC-Management und der Diagnose negativ auf die Nutzerakzeptanz auswirken. Mit diesen Monitoring-Funktionen wird die Nutzerakzeptanz jedoch voraussichtlich um 30 Prozent steigen, sodass mehr Unternehmen von neuen, effizienteren Arbeitsweisen profitieren und auch ihre Produktivität erheblich steigern können.“

Weitere Informationen zu den Softwarefunktionen von Jabra finden Sie unter <https://www.jabra.com/de/software-and-services>

Über Jabra

Als international führender Entwickler und Hersteller bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein umfassendes Portfolio an Kommunikations- und Sound-Lösungen, mit denen Nutzer mehr erreichen können. Mit seinen beiden Geschäftsbereichen für private und geschäftliche Anwender produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets, Freisprechlösungen und Sportkopfhörer, die im Büro und unterwegs mehr Bewegungsfreiheit, Komfort und Funktionalität ermöglichen. Weltweit beschäftigt Jabra rund 1.100 Mitarbeiter und hat 2018 einen Jahresumsatz von 629 Mio. Euro erwirtschaftet.

Als Teil der GN Group steht Jabra seit 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. GN ist weltweit in mehr als 100 Ländern tätig, beschäftigt 6.000 Mitarbeiter und ist an der NASDAQ Kopenhagen gelistet

Weitere Informationen:

www.jabra.com/de

<https://blog.jabra.com/>

<http://twitter.com/jabrade>

<https://www.facebook.com/jabra/>



Presse-Kontakt

LEWIS

Kai Faulbaum / Cynthia Hennig-Kundt

+49 (0)221 88247642

JabraDE@teamlewis.com

Unternehmenskontakt

GN Audio Germany GmbH

Hochstrass-Sued 7

83064 Raubling

Sybille Bloech

End Customer Marketing Manager Central

+49 (0)8031/2651 106

sbloech@jabra.com