

Unified Communications & Collaboration

Die erstklassigen Lösungen von CSPi Technology Solutions ermöglichen die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern – überall und jederzeit – mit praktisch jedem Gerät

Unified Communications & Collaboration (UCC) ist eine sich entwickelnde Kommunikationstechnologie-Architektur, die es Unternehmen ermöglicht, alle Formen der menschlichen Kommunikation und der Gerätekommunikation zu vereinheitlichen, um eine „gemeinsame Erfahrung“ zu schaffen. UCC optimiert Geschäftsprozesse und verbessert, wie Menschen zusammenarbeiten, indem es Zusammenarbeit ermöglicht, die Produktivität steigert und Geräte- und Medienabhängigkeiten beseitigt.

Eines der wichtigsten Ziele von UCC ist die Reduzierung der Reaktionszeit bei der Kommunikation, um die Art der schnellen Entscheidungsfindung zu fördern, die so häufig in dem heutigen extrem wettbewerbsintensiven Umfeld erforderlich ist. UC-Technologie zielt darauf ab, verzögerte Interaktionen durch die Integration von Telekommunikationssystemen und Sprachdienstleistungen, Datenkommunikationsnetzen, IT-Systemen, mobilen Telekommunikationsdiensten, Videokonferenztechnik und Telepresence-Diensten zu minimieren oder sogar beseitigen.

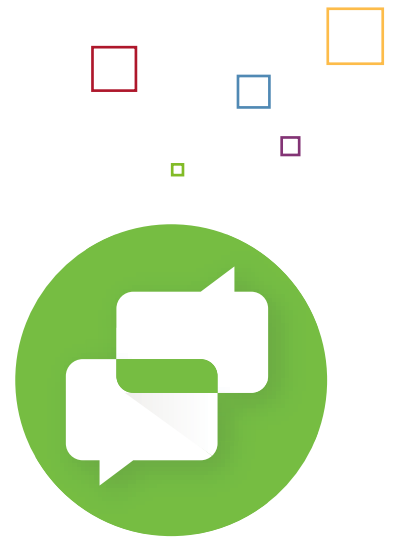
Unsere Engineering Excellence ist Ihr strategischer Vorteil.

CSPi Technology Solutions arbeitet mit Ihnen zusammen, um die Kommunikationsbedürfnisse Ihrer Mitarbeiter, mit wem sie kommunizieren und die Tools, die sie benutzen, zu bewerten. Wir bestimmen auch Bereiche, die von einer verbesserten Kommunikationserfahrung profitieren könnten, und identifizieren Ihre vorhandenen und geschätzten zukünftigen Netzwerkbandbreiten- und Kommunikationsmanagement-Anforderungen. Dann aggregieren wir mehrere Tools, wie Instant Messaging, Conferencing, E-Mail und Voice, um eine nahtlose Interaktion im gesamten Unternehmen zu liefern.

Wir legen darauf Wert, Ihre spezifische Branche und die besonderen Anforderungen, die sie an die IT-Kommunikationsinfrastruktur stellt, zu verstehen. Wir sind auch herstellerunabhängig und engagiert, Ihnen die besten Lösungen, unabhängig vom Anbieter, zu bringen, um Ihre spezifischen Anforderungen und langfristigen Geschäftsziele zu erfüllen – und wir liefern die bestmögliche Kapitalrendite.

Voice

Voice over Internet Protocol (VoIP) ist die Übermittlung von Sprachkommunikation über standardbasiertes Internetprotokoll (IP) – z. B. bestehende Datennetzwerke – anstatt über konventionelle Telefonleitungen. Diese Kategorie von Hardware und Software ermöglicht es Unternehmen, das Internet als Übertragungsmedium für Telefonate nutzen. Dies erfolgt durch Senden von Sprachdaten in Paketen mit IP, anstatt mittels herkömmlicher Telefonleitungen. Ein Vorteil von VoIP ist, dass Internet-Telefonate keinen Aufpreis zusätzlich zu dem, was ein Unternehmen bereits für den Internetzugang bezahlt, verursachen.



SCHLÜSSELFERTIGE LÖSUNGEN

- Vereinfachung und Vereinheitlichung der Zusammenarbeit über alle Dienste, um einen echten Geschäftswert zu schaffen.
- Feststellen, ob ein standort-basiertes oder ein gehostetes Angebot den Bedürfnissen des Kunden am besten entspricht.
- Sicherstellung von erfolgreichen Implementierungen durch zusätzliche Überwachung oder Verwaltung von VoIP-Bereitstellungen.
- TelePresence, um auf einfache Weise Videokonferenzen für die interne und externe Nutzung zu ermöglichen.

Ein längst überfälliger Ersatz für die Jahrzehnte alte PBX-Technologie. Kleine und große Unternehmen setzen die IP-Telefonie gleichermaßen ein, um Kosten zu kontrollieren und die Effizienz und Funktionalität zu erhöhen.

Installation, Wartung und Betriebskosten einer VoIP-Lösung sind deutlich niedriger als bei PBX-basierten Systemen. Ihr Unternehmen kann durch die Integration von Sprachverkehr über das Netzwerk erhebliche Kosteneinsparungen verzeichnen, vor allem die Kosten für die Bereitstellung oder Verlegung von Telefonanlagen für Mitarbeiter. Mit VoIP ergibt sich auch eine effiziente Integration Ihrer bestehenden Kommunikationssysteme, wie beispielsweise Instant Messaging, E-Mail und andere Anwendungen, was eine vollständige und nahtlose Kommunikationserfahrung bietet.

VoIP und andere Telefonie-Lösungen sind nicht nur kostengünstiger als herkömmliche Systeme, Sie können damit die Mitarbeiter unabhängig von ihrem Standort schneller und effizienter miteinander verbinden. Und das Bereitstellen von zusätzlichen Telefonleitungen geht schneller.

CSPi Technology Solutions kann Ihnen die Verbesserungen des Service-Levels und die Kosteneinsparungen, die wir für Sie erzielen, erklären, aber auch die vorhandenen Messaging-Anwendungen (z. B. E-Mail und Instant Messaging) identifizieren, die in Ihre Telefonsysteme integriert werden können.

Conferencing und Collaboration

Jedes Unternehmen sucht heute nach Möglichkeiten, um Kosten zu reduzieren, Prozesse zu rationalisieren und Redundanzen zu beseitigen. Durch die Integration von Conferencing- und Collaboration-Tools, wie Audio, Video, Instant Messaging und Web-Anwendungen in eine Unified Communications-Umgebung kann Ihr Unternehmen Leute in die Lage versetzen, sich zu engagieren und zu

innovieren – überall, auf jedem Gerät.

Call Center

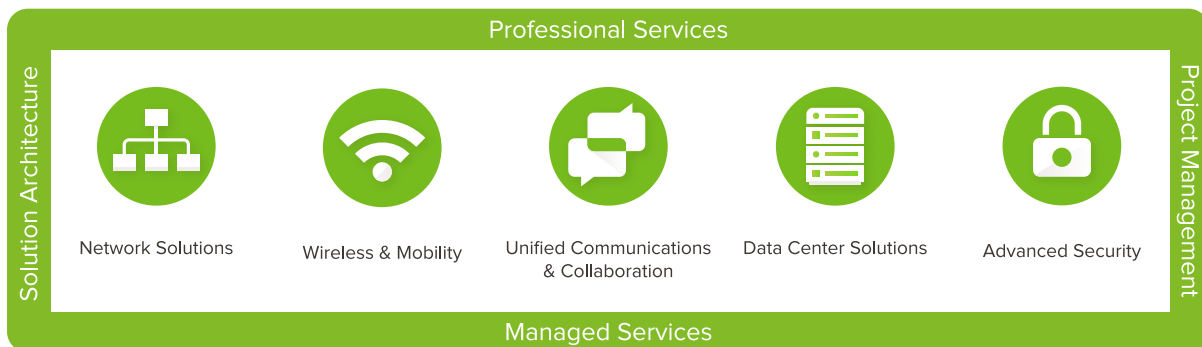
Ein Call Center ist ein zentrales Büro oder eine Einrichtung, die ausgestattet ist, um eine große Menge von Kundenanrufen zu handhaben. Es kümmert sich um die gesamte Telefon-Kommunikation mit Kunden und deren Erfahrung während einer Call Center-Kommunikation kann ihre langfristige Markenbindung bestimmen.

Call Center verwenden üblicherweise eine Call-Center-Suite mit Tools für Telefon-Umschalter-Funktionalität, intelligentes Routing, automatische Anrufverteilung, Interactive Voice Response, Outbound Dialing, Voice-Mail und andere notwendige Kundendienst-Komponenten.

Um das bestmögliche Kommunikationserlebnis für Ihre Kunden zu bieten, kombiniert das Call Center Management Telefonie-Anwendungen und Messaging-Technologien (z B. Sprache, Chat, E-Mail, Instant Messaging, CRM-Tools und Web-Collaboration) mit Kundendatenbank-Funktionen in einem einheitlichen System.

Wenn Sie mit CSPi Technology Solutions zusammenarbeiten, um Ihre Call Center-Anforderungen zu bewerten, integrieren wir IP-Telefonie-Dienste, ermitteln, welche Mitarbeiter mit den Kunden interagieren und welche Tools sie benötigen, stellen fest, ob externe Mitarbeiter bzw. Mitarbeiter, die von zu Hause aus arbeiten, in das Call-Center-System eingebunden werden sollen, und überprüfen Call-Routing-Protokolle und Kennzahlen. Wir untersuchen auch die verschiedenen Möglichkeiten, mit denen Kunden mit Ihrem Unternehmen interagieren (Voice, Web, Chat, E-Mail, usw.) und integrieren sie in Ihren Call-Center-Plan.

Das Ergebnis? Sie erhalten eine Lösung, die zuverlässige und lohnende Erfahrungen für Kunden und Call Center-Mitarbeiter gleichermaßen bietet.



CSPi Technology Solutions konzentriert sich auf fünf technologische Kernbereiche. Neben Professional Services und Managed Services arbeiten wir für unsere Kunden auch an Lösungsarchitekturen und im Projektmanagement.

Alles beginnt mit einem Gespräch. Um mehr über die Technologie-Lösungen von CSPi und wie sie Ihre IT-Herausforderungen in einen Geschäftsvorteil verwandeln können, zu erfahren, kontaktieren Sie uns noch heute unter **+49(0)221-9544660** oder **germany@cspi.com**.

