

SO PROFITIERT IHR CONTACT CENTER VON DER CLOUD

Die Digitalisierung schreitet rasch voran. Gerade bei Mittelstandskunden steigt deshalb die Nachfrage nach Cloud-Lösungen, weil sie die Grenzen traditioneller Lösungen verschwinden lassen.

Durch ihre besonderen geschäftlichen Anforderungen benötigen Mittelstandskunden in der Regel sehr spezifische Lösungsansätze. Deshalb ist es von besonderer Wichtigkeit, sich über den aktuellen und zukünftigen Geschäftsablauf im Klaren zu sein und diese eingehend analysiert zu haben, bevor der Startschuss für das Projekt fällt. Im zweiten Schritt werden die Zielszenarien sehr genau

definiert, denn nur so können passgenaue Konzepte entstehen. Die Erfahrung hat gezeigt, dass es in mittelständischen Unternehmen oft an fachlichem Know-how fehlt, um diese wichtigen Planungsphasen allein durchzuführen. Deshalb ist es sinnvoll, den Technologie-Partner mit dem die Umsetzung erfolgen soll, sehr frühzeitig mit ins Boot zu holen, damit die fachliche Expertise und Beratungskompetenz in das Projekt einfließen kann.

Welche Vorteile bieten Cloud-Lösungen mittelständischen Unternehmen?

Neben der vielfältigen Leistungsfähigkeit inklusive Soziale Medien, WhatsApp, Zendesk/ Salesforce und Skype for Business Integration sind die extrem kurzen Rüstzeiten überzeugend, da diese im Contact Center-Betrieb ein erfolgskritischer Faktor sind. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass die Lösungen nach oben offen skalierbar sind. Das ist wichtig für eine flexiblere Planung, Bedarfsanpassung und Finanzierung im Contact Center-Betrieb. Viele Contact Center in ganz Europa arbeiten schon mit modernen, leistungsfähigen Cloud-Technologien, die die Grenzen traditioneller Lösungen verschwinden lassen.

Über Evolve IP: Partner für Cloud Contact Center

Evolve IP Europe ist seit über 25 Jahren auf State-of-The-Art-Kommunikationslösungen

aus der Cloud für den europäischen Markt spezialisiert und ist eines der am schnellsten wachsenden Cloud-Strategieunternehmen der Welt. Mehr als 1.500 Unternehmen auf der ganzen Welt verlassen sich auf die Cloud-Lösungen und die Beratungsqualität von Evolve IP Europe, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen und die Kundenloyalität zu fördern. Geplant ist zudem das Europa

„Wir wollen unseren Kunden langfristig möglichst viele Dienstleistungen bieten, die nahtlos ineinander übergehen. Dabei ist es uns wichtig, den bestmöglichen Kundenservice zu bieten.“

Remco Spierings

Lösungs-Portfolio zu erweitern. Neben Service Software für Contact Center sollen künftig auch die Cloud Computing-Dienste des amerikanischen Mutterunternehmens angeboten werden. Evolve IP wird im Gartner's 2017 Magic Quadrant für Contact Center as a Service aufgeführt.

EVOLVE IP

THE CLOUD STRATEGY COMPANY™

Evolve IP plant das Wachstum in Europa weiter voranzutreiben und setzt auf ein Netzwerk kompetenter Channel-Partner.

Sie interessieren sich für ein Beratungsgespräch zu den Cloud-Lösungen von EVOLVE IP oder haben Interesse am Partnerprogramm?

Ihr direkter Kontakt:
Harry.Berg@evolveip.eu
+49 (0)341 - 33 97 55 00 · www.evolveip.de



Remco Spierings ist Vertriebsleiter der Evolve IP Europe. Der Spezialist kennt den Cloud Contact Center-Markt in- und auswendig. Seit mehr als 11 Jahren ist er in operativer Verantwortung tätig.

Cloud-basierende Technologien haben sich in Deutschland durchgesetzt. Komplett Lösungen sind „per Wolke“ abrufbar, für jede Unternehmensgröße passend. Doch wo gestern noch eine Multichannel-Plattform genügte, um allen Ansprüchen gerecht zu werden, müssen Plattformen der aktuellen Generation mindestens „Omnichannel fit“

bracht werden, durch neue Technologien ergänzt werden, oder wo Selfservices, selbstlernende Lösungen oder Roboter solche Aufgaben komplett übernehmen. Das funktioniert nur mit einer Multichannel-tauglichen Plattform.

Die Klaviatur aller Kontaktkanäle muss virtuos beherrscht werden – egal, ob E-Mail, Chat, Video oder Social Media. Aber mehr



WARTEN AUF „KI“?

sein – und natürlich DSGVO-tauglich. Doch wer glaubt, eine Verschnaufpause in Sachen IT einlegen zu können, liegt falsch: Die Digitalisierung steht vor der Tür und viele Experten meinen, dass Unternehmen sich ab sofort auch um die Umsetzung künstlicher Intelligenz (KI) in ihren Prozessen kümmern müssen. Es wird nicht weniger proklamiert als eine Welt, wo viele Serviceaufgaben, die heute noch von Agents er-

noch müssen Daten aus diesen Kanälen (und allen anderen Abteilungen im Unternehmen) generiert oder erhoben werden, die den Nährboden für jede KI-Anwendung darstellen. Das Verstehen von Kundenbedürfnissen ist die oberste Prämisse geworden.

Das Problem bei dieser Aufgabenstellung ist ein bekanntes: das komplexe Management der digitalen Kanäle. Wer „bespielt“ sie, wie

werden Leistungen in diesem Bereich überwacht und Daten verwaltet? Die Gestaltung der digitalen Lösungen des Unternehmens bleibt eine Hauptaufgabe, die nach der Erkenntnis gestaltet werden muss, wie Kunden mit dem Unternehmen interagieren wollen.

Kai-Werner Fajga

UNTERNEHMEN	 buchert+suter	 dtms	 EVOLVE IP THE CLOUD STRATEGY COMPANY™	 kiamo	 NOVOMIND
Internet	www.bucher-suter.de				Sylvia Feja (040) 8080710
Ansprechpartner	Thorsten Schneider	Matthias Geyer	Harry Berg	Cédric Oehmichen	info@novomind.com
Telefon	(06252) 674211	(06131) 4646186	(0341) 33975500	+33 547 483 329 / +33 616 941 941	31 Mio.
E-Mail	info@bucher-suter.de	matthias.geyer@dtms.de	Harry.Berg@evolveip.eu	coehmichen@kiamo.eu	< 300
Jahresumsatz in €		70	> 450	60	
Anzahl der Mitarbeiter	120				Deutsche Post, DKB, EnBW, OTTO,
Referenzen / Branchen	230 Kunden, 60 Länder, 60.000 Agenten		1.500+ Kunden weltweit	300+ Kunden, 13.000+ Agenten; alle Sektoren kombiniert	Sixt, Techniker Krankenkasse novomind iAGENT
Produktname	Cisco Contact Center, Cloud, UCCE, UCCX	digicom	OCC (Online Contact Center)	Kiamo	
Klassifizierung		ja	Cloud		ja
Hardwareplattform	ja, auch Hybrid / Cloud	ja	ja	ja	
Software	ja	ja	Cloud	ja	
Dienst	ja, auch Cloud				Customer Service Tool für
Beschreibung	Call, Chat, Mail, Video, Cobrowsing, IVR, ASR, Dialer, WFM / WFO, Recording, Agent Desktop, CRM-Integration, Reporting	Omnichannel-Lösung für Events wie Voice, Mail, Fax sowie Künstliche Intelligenz (KI)	Omnichannel Cloud Contact Center, Unified Communications, Cloud Computing	Multichannel Contact Center- Lösung für 10 bis 4.000 Agenten	Analyse, Routing und Bearbeit. aller eingehenden Kundenanfragen (inklusive Call, Video, Chat, E-Mail, WhatsApp, Chatbot). Zusammen- halten der Customer Journey ja
Eigenschaften		ja	ja	ja	
CC-Anwendung	ja	ja	ja		
SIP-Konform	ja		ja		optional
Endgeräte / Telefone	optional / optional		ja		
Softphones /-clients	optional		ja	ja	

UNTERNEHMEN	4Com	Absolute Contacts	Addix Software	Alcatel-Lucent Enterprise	ASC Technologies	Aspect Software	Assley	Authensis
Internet	www.4Com.de	www.absolute-contacts.com	www.astima.de	www.al-enterprise.com	www.asc.de	www.aspect.com/de	www.nfon-Partner.de	www.authensis.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €	18 Mio.							
Anzahl der Mitarbeiter	70			2.700		1.700		
Referenzen / Branchen	brands 4 friends						Unternehm., Behörden CC, Agenturen	Kantar, Solarworld
Produktname	4Com Multichannel ACD	UC1 Cloud	Astimax	Open Touch Customer Service	EVOIP neo	Aspect CXP / Unified IP, Zipwire	NFON	Achat
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja		ja	ja				ja
Software	ja			ja	ja	ja	ja	ja
Dienst		ja		optional			ja	ja
Beschreibung	Telefonie und CC-Software für Inbound, Blending mit Outbound, IVR, Recording, Monitoring, PBX, VoIP		VoIP, PBX	In-/ Outbound, Multimedia	Softwarelösung zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation	integr. Plattform für Multichannel-Contact Center	Cloud Telefonanlage >160 Funktionen, Qualität und Sicherheit Made in Germany	z.B. gemischtes VoIP-/TDM-Dialing, Presence-basiertes Multichannel-Routing, Multimedia Queueing
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Softphones /-clients	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Avaya	Bintec Elmeg	BT Germany	byon gmbh	Capgemini	Caseris	Cisco Systems	Converneo
Internet	www.avaya.de	www.bintec-elmeg.com	www.bt.com/globalservices	www.byon.de	www.capgemini.com/cloud-services/odigo	www.caseris.de	www.cisco.de	www.converneo.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €					10,573 Mrd.			
Anzahl der Mitarbeiter	10.000	150		60	140.000	60		8
Referenzen / Branchen		KMU, Filialisten, Carrier, Provider		Selecta Deutschland, THA Immo GmbH	Allianz, Darty, Nespresso, Pôle Emploi u.a.			
Produktname	IP Office/ Aura	Bintec Elmeg be.IP plus	BT Converged LAN/IPT	byon vTK	Odigo	CAESAR, timio	Unified Communication Manager	Hermes.net
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienst	Managed Service	ja	Managed Service	ja	ja	ja	ja	ja
Beschreibung	UC-Softwareplattform und Hybridlösung für KMU	IP-TK-Anlagen und Media Gateway	BT Converged LAN / IP-Telefonie (IPT) basiert auf Cisco-Technologie	Cloud-Telefonanlg. für Intern., flexibel skalierbar, modularer Funktionsaufbau, > 240 Funktionalitäten, international verfügbar	Odigo ist eine cloudbasierte Omnichannel Contact Center-Lösung	Omnichannel-Chat / Windows-Client, Mobility-Lösungen	Lösungen für Multichannel-Routing & Reporting u.a.	Multichannel
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja	ja	ja	ja / ja	ja	ja	ja	ja
Softphones /-clients	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Damovo	Dimension Data	Ecenta	Enghouse Interactive	Estos	Ferrari electronic	Flintec IT	Genesys
Internet	www.damovo.de	www.dimensiondata.com	www.ecenta.de	www.enghouse-interactive.de	www.estos.de	www.ferrari-electronic.de	www.flintec.de	www.genesys.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €		7,4 Mrd.		15 Mio. (DACH)				850 Mio. \$ (2014)
Anzahl der Mitarbeiter	500	28.000	200	120 (DACH)	75			3.000
Referenzen / Branchen		Banken Versicherungen		alle Branchen	alle Branchen	Eurovia, de Beukelaer		Dt. Telekom, Vodafone, Telefonica, HUK etc.
Produktname		Genesys PureEngage und -PureCloud	SAP BCM	SP / Cosmocom	ixi-UMS, ProCall	OfficeMaster	Flintec VoIP	Genesys CX-Plattform.
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja	ja				ja		
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienst	ja	ja			Unified Communic.		ja	
Beschreibung								
	Contact Center- und UC-Software	Management und Verteilung unter- schiedl. Touchpoints wie Sprache, Messa- ging, E-Mail, Video, uvm. über eine Platt- form	Software- und Dienstportfolio für KMU und große Unternehmen	Software- und Dienste für KMU, große Unter- nehmen und Contact Center	CTI, Collab., Chat, Präsenzmanagement, Fax, Voice, SMS im E-Mail Client, Desktop Sharing, Web-Meeting	Integriert Fax, SMS, Voicemail in bekannte E-Mail- & Anwen- dungssysteme; inkl. Telefonmitschnitt- Funktion	Fax- und Gesprächs- vermittlung, One Number, alle Codecs	Kanalübergreif. Kundenkommuni- kation – Telefon, Brief, Internet, Fax, E-Mail, SMS, Video, Chat oder Social Media-Kanäle
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja	verschied. Herst.		Standard-Telefone	ja		ja	
Softphones /-clients	ja		ja	ja	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	IN-telegence	Innovaphone	Jtel	Mass Response	Mitel	Mycom	NICE	Oracle
Internet	www. in-telegence.net	www. innovaphone.de	www.jtel.de	www. massresponse.de	www.mitel.de	www. mycomnet.com	www.nice.com	www. cloud.oracle.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €				6 Mio.	1,1 Mrd.		870 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	80	100		35	3.500		3.700	
Referenzen / Branchen			Versicherungen				alle Branchen	
	SilverTours, Star Car u.a.				Movie Park Germ., Ströer, Carlsberg	Kundenservice, Contact Center		
Produktname								
	IN-virTel	Innovaphone PBX, IP 302-6000	jtel ACD		MiVoice Office 400, MiVoice Business etc.	MYKENE	inContact	Oracle CX Cloud
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja	ja	ja	ja	ja			
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Dienst	ja		Über Partner	ja		ja	ja	
Beschreibung								
	Cloud-Telefon- anlage für Unternehmen	On Premises und in der Cloud	Multichannel ACD und Contact Center-Lösung	Multichannel-Cloud- UC-Plattform inkl. IVR und Contact Center	UCC-Systeme für kleine, mittl. und große Unternehmen, Video- und Smart- phone Integration		Komplette Call Center-Infrastruktur mit IVR, ACD, Dialer und CRM Integration aus der Cloud; In-/ Outbound, Multime- dia	
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja		Über Partner	ja	ja	ja		
Softphones /-clients	ja	ja	ja	optional		optional	ja	ja

UNTERNEHMEN	QSC	Reventix	SAP SE	Sematell	Sikom	Sogedes	Starface	Telekom Deutschland
Internet	www.qsc.de	www.reventix.de	www.sap.com	www.sematell.com	www.sikom.de	www.sogedes.com	www.starface.de	www.telekom.de/ multichannel-acd
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €								
Anzahl der Mitarbeiter		25		50	49			rund 450
Referenzen / Branchen						alle Branchen	Solute	DPD, Pitstop, Bundesverband Kinderhospiz
Produktname	mehrere	virtuelle Telefonanlage EASY	SAP Engagement Center	ReplyOne+ Voice / ACD	AgentOne CC	OneContact, CC4Skype, iSyone	STARFACE 6.3	Multichannel ACD
Klassifizierung								
Hardwareplattform				Cloud / Hybrid			ja	
Software			ja	ja	ja	ja	ja	
Dienst	ja	Telefonie / UC / Fax		ja		ja	ja	ja
Beschreibung								
	Netzbasierte Kommunikationssteuerung für KMU und Telefonanlage	Cloud-Telefonanlage		KI-basierte, flexibel skalierb. Omnichannel-Lösung für max. Produktivität von Blended Agents basierend auf Reply One und telegra; u.a.	Multichannel-Plattform für Contact- und Service Center	Sowohl Software als auch Cloud-Lösung für Omnichannel – Kunden Interaktion	UTC-Plattform für TK-Umgebungen	Multichannel-Lösung aus der Cloud für Telefonie, E-Mail, Fax und Social Media inkl. VoIP, IVR
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Endgeräte / Telefon	ja	ja		optional	optional	ja	ja	
Softphones /-clients	ja	ja	ja	optional	ja	ja	ja	optional

UNTERNEHMEN	Telegra	Telesys	Tevitel	ThinkOwl by ITyX	Toplink	Unify	Voxeo	Zezaro
Internet	www.telegra.de	www.telesys.de	www.tevitel.de	www.thinkowl.com	www.toplink.de	www.unify.com/de	www.voxeo.com	www.zezaro.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €						2,1 Mrd.		2,8 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	70	60		> 150	40	> 10.000		104
Referenzen / Branchen								
	Finanzcheck, itec systems			200 Kunden, 24 Länder	Sogedes, SEW Eurodrive, Bechtly, Polygon, FAZ			e-plus, ING DiBa
Produktname	telegra FON PRO	Medien Routing	tevitel.iPBX	ThinkOwl	Cloud-Lösungen, Lync, vPBX, Access, VoIP & SIP	OpenScape Business	Voxeo CXP, Voxeo Prophecy	zezaro biz
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja		19" PC System		ja	ja		ja
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Dienst	ja	E-Mail / Fax / Soc.Med.		ja	ja			ja
Beschreibung								
	Cloud-Telefonanlage für KMU und Contact Center. Modernste Telefonie-Features, Profi-Routing und einfachste Administration	Kundenanfragen innerhalb einer Oberfläche bearbeiten	All-In-One TK-System sowie VoIP-, GSM- und Servicenummern-Router, TK-Booster für Anlagenerweiterung	Multichannel Contact Center Lösung mit künstlicher Intelligenz von ITyX	Wir verwandeln Technologie in Kommunikation, individuelle und innovative Lösungen	Hardware- und Softwareportfolio für Sprach- / Datenanwendg. inkl. integrierter Unified Communic. Applications Suite	Multi-Channel Self Service und IVR Plattform für autom. Call Center-Unterstützung, SIP-basierte Plattform für VoiceXML etc.	UC-Plattform, ein Client für alle Kanäle
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja	ja	ja		ja	ja		ja
Softphones /-clients	ja	ja	ja	optional	ja	ja		ja