

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.

ALLE KONTAKTKANÄLE, DIE DER KUNDE WÜNSCHT

Die Zahl der Kommunikationskanäle nimmt weiter zu, dennoch bevorzugen Verbraucher weiterhin die etablierten Kontaktkanäle Telefon, E-Mail oder das Kontaktformular auf der Website, um mit Unternehmen zu kommunizieren – das ist ein zentrales Ergebnis der Studie „CRM Omnikanal-Panel 2018“, die Dienstleister arvato im Spätsommer 2018 veröffentlichte, und deren ermittelte Trends nach wie vor Gültigkeit haben dürften. 1.600 Personen in Deutschland seien dafür zu ihren Kanalpräferenzen in der Interaktion mit Unternehmen befragt worden.

„Viele Studien haben nach wie vor einen internationalen Fokus. Mit unserem Omnikanal-Panel beleuchten wir ganz gezielt

die Perspektive der Endkunden in Deutschland und machen die Trends im deutschsprachigen Markt sichtbar“, sagt Oliver Carlsen, CEO von Arvato CRM Solutions Deutschland. Die Studie lieferte einige spannende Informationen über das Kanalnutzungsverhalten deutscher Konsumenten, so sei beispielsweise die Nutzung der verschiedenen Kontaktkanäle über alle Altersgruppen hinweg gleichmäßig verteilt, allerdings bevorzugten die Verbraucher je nach Branche des Unternehmens andere Kontaktkanäle. Die wichtigsten Kriterien bei der Entscheidung für einen Kommunikationskanal seien einerseits, dass sich das Anliegen auf diesem Weg gut erläutern lasse und andererseits eine schnelle Klärung. Die Möglichkeit, ein kompliziertes Anliegen gut erklären zu können, war innerhalb der Kanäle Brief/Fax (46 Pro-

zent), Video-Telefonie (40 Prozent) und Email/Kontaktformular (37 Prozent) der am häufigsten genannte Grund für die Wahl des Kontaktkanals. Die Schnelligkeit der Antwort spiele vor allem bei der Nutzung digitaler Kanäle wie sozialen Medien (53 Prozent), Live-Chat (51 Prozent) und virtuellen Assistenten/Chatbots (47 Prozent) eine große Rolle.

Das bedeutet für Unternehmen: Wo gestern noch eine Multichannel-Plattform genügte, um allen Ansprüchen gerecht zu werden, müssen Plattformen der aktuellen Generation mindestens „Omnichannel fit“ sein – und natürlich DSGVO-tauglich. Die Klaviatur aller Kontaktkanäle muss virtuos beherrscht werden – egal, ob E-Mail, Chat, Video oder Social Media. Aber mehr noch müssen Daten aus diesen Kanälen (und allen anderen Abteilungen im Unternehmen) generiert oder erhoben werden, die den Nährboden für jede KI-Anwendung darstellen.

Kai-Werner Fajga

UNTERNEHMEN	EVOLVE IP THE CLOUD STRATEGY COMPANY™	4Com Service. Productivity. Provider.	aspect	b+s bucher+suter	byon communicate
Internet	www.evolveip.de	www.4Com.de	www.aspect.com/de	www.bucher-suter.de	www.byon.de
Ansprechpartner	Dirk Harder	Holger Klewe	Stephan Ditz	Thorsten Schneider	Udo Thermer
Telefon	(0172) 6351707	(0511) 30039903		(06251) 8622500	(069) 710486-400
E-Mail	dirk.harder@evolveip.eu	holger.klewe@4Com.de	contactDE@aspect.com	info@bucher-suter.de	udo.thermer@byon.de
Jahresumsatz in €		18 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter	> 450	70	ca. 1.700 weltweit	160	60
Referenzen / Branchen	1.500+ Kunden weltweit	z.B. Teambank	siehe Homepage	400+ Kunden, 60 Länder, alle Branchen	selecta Deutschland, weltbid
Produktname	OCC (Online Contact Center)	4Com Multichannel ACD	Aspect Via®, Aspect® Unified IP®, Aspect® CXP™	Cisco Contact Center, Cloud, UCCE, UCCX, PCCE	byon vTK
Klassifizierung					
Hardwareplattform	Cloud	ja		ja, auch Hybrid / Cloud	ja, auch cloud
Software	ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	Cloud		ja	ja, auch Cloud	ja
Beschreibung	Omnichannel Cloud Contact Center, Unified Communications, Cloud Computing	Telefonie und CC-Software für Inbound, Blending mit Outbound, IVR, Recording, Monitoring, PBX, VoIP, Omnichannel-Bearbeitung (E-Mail, Chat, WhatsApp etc), Reporting, KI&Bots, Unified Desktop	integrierte Customer Engagement Center Plattform / Omnichannel Contact Center / Self Service	Call, Chat, Mail, Video, Cobrowsing, IVR, ASR, Dialer, WFM / WFO, Recording, Agent Desktop, CRM-Integration, Reporting	Cloud-Telefonanlage für Unternehmen, flexibel skalierbar, modularer Funktionsaufbau, > 240 Funktionalitäten, international verfügbar
Eigenschaften					
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja 	ja 	ja 	ja 	ja 
Endgeräte / Telefone	ja 	ja 	ja 	optional / optional 	ja / ja 
Softphones /-clients	ja 	ja 	ja 	optional 	ja 

UNTERNEHMEN	dtms	NOVOMIND	SOGEDES	Absolute Contacts	Addix Software
Internet	www.dtms.de	www.novomind.com	www.sogedes.com	www.absolute-contacts.com	www.astima.de
Ansprechpartner	Matthias Geyer	Sylvia Feja	Berndt Walz		
Telefon	(06131) 4646186	(040) 8080710	(0621) 49093130		
E-Mail	matthias.geyer@dtms.de	info@novomind.com	contact@sogedes.com		
Jahresumsatz in €		31 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter	70	< 300			
Referenzen / Branchen		Deutsche Post, DKB, EnBW, OTTO, Sixt, Techniker Krankenkasse	Alle Branchen >3000 Kunden		
Produktname	digicom	novomind iAGENT	VOCALCOM, SOGEDES Cloud, CC4Skype	UC1 Cloud	Astimax
Klassifizierung					
Hardwareplattform	ja				ja
Software	ja	ja	ja		
Cloud-Lösung / Dienst	ja		ja	ja	
Beschreibung	Omnichannel-Lösung für Events wie Voice, Mail, Fax sowie Künstliche Intelligenz (KI)	Customer Service Tool für Analyse, Routing und Bearbeitg. aller eingehenden Kundenanfragen (inklusive Call, Video, Chat, E-Mail, WhatsApp, Chatbot). Zusammen halten der Customer Journey	Sowohl Software als auch Cloudlösung für Omnichannel-Kunden, Interaktion und Service Response Management, Voice In & Out, alle asynchronen Kanäle, Messenger, Chat, Video, Cobrowsing, IP PBX		VoIP, PBX
Eigenschaften	ja				
CC-Anwendung	ja	ja	ja, webRTC	ja	ja
SIP-Konform			ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone			ja	ja	ja
Softphones /-clients		optional 	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Alcatel-Lucent Enterprise	Aspect Software	Assley	Authensis	Avaya	Bintec Elmeg	BT Germany	Capgemini
Internet	www.al-enterprise.com	www.aspect.com/de	www.nfon-Partner.de	www.authensis.de	www.avaya.de	www.bintec-elmeg.com	www.bt.com/globalservices	www.capgemini.com/cloud-services/odigo
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €								10,573 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter	2.700	1.700			10.000	150		140.000
Referenzen / Branchen			Unternehm., Behörden CC, Agenturen	Kantar, Solarworld		KMU, Filialisten, Carrier, Provider		Allianz, Darty, Nespresso, Pôle Emploi u.a.
Produktname	Open Touch Customer Service	Aspect CXP / Unified IP, Zipwire	NFON	Achat	IP Office / Aura	Bintec Elmeg be.IP plus	BT Converged LAN/IPT	Odigo
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja			ja	ja	ja	ja	
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	optional		ja	ja	Managed Service	ja	Managed Service	ja
Beschreibung	In-/ Outbound, Multimedia	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	UC-Softwareplattform und Hybridlösung für KMU	IP-TK-Anlagen und Media Gateway	BT Converged LAN / IP-Telefonie (IPT) basiert auf Cisco-Technologie	Odigo ist eine cloudbasierte Omnichannel Contact Center-Lösung
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	ja	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	Caseris	Cisco Systems	Converneo	Damovo	Dimension Data	Ecenta	Enghouse Interactive	Estos
Internet	www.caseris.de	www.cisco.de	www.converneo.de	www.damovo.de	www.dimensiondata.com	www.ecenta.de	www.enghouse-interactive.de	www.estos.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €					7,4 Mrd.		15 Mio. (DACH)	
Anzahl der Mitarbeiter	60		8	500	28.000	200	120 (DACH)	75
Referenzen / Branchen					Banken Versicherungen		alle Branchen	alle Branchen
Produktname	CAESAR, timio	Unified Communication Manager	Hermes.net		Genesys PureEngage und -PureCloud	SAP BCM	SP / Cosmocom	ixi-UMS, ProCall
Klassifizierung								
Hardwareplattform		ja	ja	ja	ja			
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst		ja	ja	ja	ja			Unified Communic.
Beschreibung	Omnichannel-Chat / Windows-Client, Mobility-Lösungen	Lösungen für Multichannel-Routing & Reporting u.a.	Multichannel	Contact Center- und UC-Software	Management und Verteilung unterschiedl. Touchpoints wie Sprache, Messaging, E-Mail, Video, uvm. über eine Plattform	Software- und Dienstleistungsportfolio für KMU und große Unternehmen	Software- und Dienste für KMU, große Unternehmen und Contact Center	CTI, Collab., Chat, Präsenzmanagement, Fax, Voice, SMS im E-Mail Client, Desktop Sharing, Web-Meeting
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	verschied. Herst.		Standard-Telefone	ja
Softphones /-clients	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Ferrari electronic	Flintec IT	Genesys	Innovaphone	Mass Response	Mitel	Mycom	NICE
Internet	www.ferrari-electronic.de	www.flintec.de	www.genesys.com/de-de	www.innovaphone.de	www.massresponse.de	www.mitel.de	www.mycomnet.com	www.nice.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €			2 Mrd. \$ (2016)		6 Mio.	1,1 Mrd.		870 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter			4.000	100	35	3.500		3.700
Referenzen / Branchen	Eurovia, de Beukelaer		Dt. Telekom, Vodafone, Telefonica, HUK etc.			Movie Park Germ., Ströer, Carlsberg	Kundenservice, Contact Center	alle Branchen
Produktname	OfficeMaster	Flintec VoIP	Genesys CX-Plattform.	Innovaphone PBX, IP 302-6000		MiVoice Office 400, MiVoice Business etc.	MYKENE	inContact
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja			ja	ja	ja		
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Cloud-Lösung / Dienst		ja			ja		ja	ja
Beschreibung	Integriert Fax, SMS, Voicemail in bekannte E-Mail- & Anwendungssysteme; inkl. Telefonmitschnitt-Funktion	Fax- und Gesprächsvermittlung, One Number, alle Codecs	Kanalübergreifende Kundenkommunikation – Telefon, Brief, Internet, Fax, E-Mail, SMS, Video, Chat oder Social Media-Kanäle	On Premises und in der Cloud	Multichannel-Cloud-UC-Plattform inkl. IVR und Contact Center	UCC-Systeme für kleine, mittl. und große Unternehmen, Video- und Smartphone Integration		Komplette Call Center-Infrastruktur mit IVR, ACD, Dialer und CRM Integration aus der Cloud; In-/Outbound, Multimedia
Eigenschaften								
CC-Anwendung		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone		ja			ja	ja	ja	
Softphones /-clients		ja	ja	ja	optional		optional	ja

UNTERNEHMEN	Oracle	QSC	Reventix	SAP SE	Sematell	Sikom Software	Sogedes	Telegra
Internet	www.cloud.oracle.com	www.qsc.de	www.reventix.de	www.sap.com	www.sematell.com	www.sikom.de	www.sogedes.com	www.telegra.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €								
Anzahl der Mitarbeiter			25		50	50		70
Referenzen / Branchen						alle Branchen	alle Branchen	Finanzcheck, itec systems
Produktname	Oracle CX Cloud	mehrere	virtuelle Telefonanlage EASY	SAP Engagement Center	ReplyOne+ Voice / ACD	AgentOne® ContactCenter Suite	OneContact, CC4Skype, iSyone	telegra FON PRO
Klassifizierung								
Hardwareplattform					Cloud / Hybrid			ja
Software	ja			ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst		ja	Telefonie / UC / Fax		ja	über Partner	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.	unabhängige Multichannelplattform für Contact Center, Service Center etc.	Sowohl Software als auch Cloud-Lösung für Omnichannel – Kunden Interaktion	Cloud-Telefonanlage für KMU und Contact Center. Modernste Telefonie-Features, Profi-Routing und einfachste Administration
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefon		ja	ja		optional	ja	ja	ja
Softphones /-clients	ja	ja	ja	ja	optional	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Telesys	Tevitel	ThinkOwl by ITyX	Toplink	Unify	Voxeo	Zezaro	
Internet	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	60		> 150	40	> 10.000		104	
Referenzen / Branchen			200 Kunden, 24 Länder	Sogedes, SEW Eurodrive, Bechtle, Polygon, FAZ			e-plus, ING DiBa	
Produktname	Medien Routing	tevitel.iPBX	ThinkOwl	Cloud-Lösungen, Lync, vPBX, Access, VoIP & SIP	OpenScape Business	Voxeo CXP, Voxeo Prophecy	zezaro biz	
Klassifizierung								
Hardwareplattform		19" PC System		ja	ja		ja	
Software	ja	ja	ja	ja	ja		ja	
Cloud-Lösung / Dienst	E-Mail / Fax / Soc.Med.		ja	ja			ja	
Beschreibung	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	Multichannel, 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	
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Endgeräte / Telefone	ja	ja		ja	ja		ja	
Softphones /-clients	ja	ja	optional	ja	ja		ja	