

Contact Center für Mittelstand, StartUps und E-Commerce

KUNDENKOMMUNIKATION 4.0 MIT PURECLOUD

Schnell installiert, kostengünstig und einfach zu bedienen – das sind die zentralen Merkmale des Cloud Contact Centers PureCloud. Es basiert auf der weltweit führenden Technologie von Genesys. Der Böblinger Digitalisierungsspezialist Deliberate bietet Vertrieb und Support.

Souveräne Kommunikation mit Kunden zählt zu den zentralen Erfolgsfaktoren für Unternehmen im digitalen Zeitalter. Das gilt für StartUps und E-Commerce-Unternehmen ebenso wie für viele Mittelständler, deren größte Marktpotenziale oft jenseits der deutschen Grenzen liegen. Für sie ist PureCloud allein schon deshalb interessant, weil die Lösung schnell implementiert, einfach zu handhaben und weltweit in 15 Sprachen verfügbar ist.

Die wichtigsten Vorteile von PureCloud:

1. Die Plattform bietet alle Funktionen eines modernen Contact Centers, ohne dass der Anwender eigene Infrastruktur und IT-Ressourcen benötigt. Selbst die Carrier-Anbindung für den Sprachkanal kann in der Cloud erfolgen.
2. PureCloud basiert auf der Technologie von Genesys, deren Leistungsfähigkeit als weltweit führend anerkannt ist. Die Lösung bietet alle potenziell erforderlichen Funktionalitäten und macht sämtliche Kommunikationskanäle transparent.
3. Höchste weltweite Verfügbarkeit, stets aktueller Softwarestand und geringstmöglicher Aufwand für Installation, Hardware und Support.

4. Uneingeschränkte DSGVO-Konformität. Sämtliche Daten laufen in der Amazon Cloud AWS im Rechenzentrum in Frankfurt am Main. PureCloud ist sogar PCI DSS zertifiziert – die Voraussetzung für die Handhabung von Kreditkarten und Transaktionsdaten.
5. Die Benutzeroberfläche steht in 15 Sprachen zur Verfügung. Weitere Sprachen kommen sukzessive dazu.
6. Unternehmen, die keine eigene Telefonanlage besitzen, können deren komplette Funktionalität über PureCloud abdecken. Im Lieferumfang enthalten ist überdies ein UC Collaboration Tool für die firmeninterne Kommunikation.
7. Installation, Administration und Support leistet das in Böblingen ansässige Unternehmen Deliberate. Es stehen also immer deutschsprachige Experten zur Verfügung.

Einfach und hoch flexibel

Die werden allerdings nach der Implementierung so gut wie nie gebraucht, so Thomas Denk: „Die Routings sind bei PureCloud nicht wie bei vielen anderen Contact Center Lösungen fest vorgeschrieben. Und das System ist so einfach aufgebaut, dass ein von uns geschulter Admin innerhalb weniger

Stunden in der Lage ist, neue Routings selbst zu erstellen oder bestehende zu ändern.“

Einmal wöchentlich werden im Hintergrund Updates „on the fly“ eingespielt. Durch die agile Entwicklung in kleinen Einheiten läuft das System immer zuverlässig und stabil. Sämtliche Updates sind im Preis inbegriffen.

Die Lösung arbeitet via SIP-Protokoll mit jeder gängigen Telefonanlage zusammen und ist innerhalb weniger Wochen komplett installiert. Thomas Denk: „PureCloud ist nicht nur erheblich schneller implementiert als eine große On-premise Contact Center-Lösung, sie ist auch um ein Vielfaches niedriger im Preis.“



„Kleine und mittelständische Unternehmen, die ihren Digitalisierungsprozess vorantreiben und sich für die Zukunft fit machen wollen, sind mit PureCloud hervorragend bedient“.

Thomas Denk,
Geschäftsführer von Deliberate

Übrigens: Selbst große, weltweit agierende Konzerne wickeln inzwischen ihre Kundenkommunikation mit PureCloud ab.



DELIBERATE

Kontakt:
Deliberate GmbH
 Thomas Denk
 Konrad-Zuse-Straße 12
 D-71034 Böblingen
 Tel.: +49 (0)7033 54884-0
 Mail: info@deliberate-gmbh.de
 Web: www.deliberate-gmbh.de