Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

12.07. 2014

YouCon Cube verknüpft via Cloud verschiedene TK-Anlagen mit CRM-Systemen

Von SpartaPR



Bild Rechte
YouCon EDV Dienstleistungs GmbH

(München) CRM-Lösungen im SaaS-Betriebsmodell und TK-Anlagen, die via Cloud zur Verfügung gestellt werden, sind im Aufwärtstrend. Große Anbieter wie die Deutsche Telekom setzen verstärkt auf virtualisierte Telefonanlagen und Analysten wie Gartner beobachten eine große Nachfrage an CRM-Service via Cloud. Die YouCon GmbH nimmt diese Entwicklung zum Anlass, mit Hilfe der CTI-Middleware YouCon Cube zukünftig virtualisierte und konventionelle TK-Anlagen aller führenden Hersteller mit cloud-basierten und lokal installierten CRM-Systemen zu integrieren. Vor allem für die Contact Center-Branche verspricht dieser Ansatz ein Plus an Effektivität bei sinkenden Kosten.

„Laut Gartner stieg weltweit der Umsatz mit CRM-Lösungen im Jahr 2013 um fast 14 Prozent auf über 20 Milliarden Dollar. Davon wurden rund 8 Milliarden Dollar in CRM-Dienste investiert, die im SaaS-Betriebsmodell genutzt wurden. Im CRM-Einsatzfeld „Kundendienst“, der vor allem die Contact Center-Branche tangiert, rangiert laut Gartner SAP auf dem ersten Platz. Passend dazu investieren vor Medien- und Kommunikationsunternehmen sowie IT-Dienstleister in ihre CRM-Systeme, die zur Kundeninteraktion im Contact Center genutzt werden“, berichtet Peter Kugler, Geschäftsführer der YouCon GmbH. „Diese CRM-Systeme sowie die TK-Lösungen der Contact Center schaffen vor allem dann Effizienzgewinnen, wenn sie nahtlos miteinander kombiniert werden. Dies gilt auch für Cloud-basierte Varianten.“

Für diese Integration hat YouCon den YouCon Cube entwickelt. Die CTI-Middleware verknüpft bestehende Telefonanlagen mit CRM-Anwendungen. Angepasst an den individuellen Bedarf der Unternehmen kommen unterschiedliche Module zur Anwendung. Grundbaustein ist das Modul für die Integration in CRM-Systeme. Je nach den eingesetzten Telefonanlagen kommen die entsprechenden Interfaces zur Anwendung. Durch die Verknüpfung von Sprache und Daten haben die Mitarbeiter die passenden Kundendaten jederzeit griffbereit. Präsenzinformationen werden synchronisiert, um während eines aktiven Telefonats keine weiteren Aufgaben an einen Mitarbeiter weiterzuleiten. Da der Cube Schnittstellen zu praktisch allen aktuellen TK-Anlagen aufweist und auch mit cloud-basierten CRM-Lösungen kommunizieren kann, unterstützt die Lösung den Trend zum Contact Center aus der Cloud ideal.

Der YouCon Cube erhielt vor wenigen Wochen das Prädikat „Best of 2014“ für Unified Communications von der Initiative Mittelstand. Besonders überzeugte die Jury die schnelle Verfügbarkeit von Kundeninformationen durch die intelligente Zusammenführung von Telefonie-Plattformen und CRM-Lösungen der marktführenden Hersteller – darunter SAP, Microsoft, Salesforce, Alcatel, Avaya, CISCO und Unify. Damit errang die Lösung, die kurz zuvor bereits offiziell für die Integration mit SAP-Anwendungen zertifiziert wurde, eine weitere wichtige Auszeichnung.

„Der YouCon Cube zeichnet sich durch seine große Flexibilität aus. Die Lösung wurde anfangs zwar nicht speziell für Cloud und SaaS entwickelt, ist durch ihren modularen Aufbau inzwischen aber voll Cloud-tauglich“, fasst Peter Kugler zusammen. „Wenn CRM-System und TK-Anlage in entfernten Rechenzentren betrieben werden, dann kann der Cube diese verbinden. Aktuell nutzen unsere Kunden den Cube meist auf

eigenen Servern, aber wir sehen eine zunehmende Nachfrage in Sachen Cloud, die wir so bedienen werden.“

Über die Organisation:

Der IT-Servicedienstleister YouCon mit Sitz in Wien und München konzentriert sich auf das Zusammenspiel von Mensch und Technik. Dies gilt für die Integration von VoIP-Software in bestehende und neue Infrastrukturen genauso wie für Prozessoptimierung und die Anfertigung maßgeschneiderter Softwarelösungen. Seit 2007 ist das Unternehmen Servicepartner von SAP. Aufgrund der bewährten Zusammenarbeit hat sich SAP für YouCon als Vertriebs- und Integrationspartner für die all-IP Lösung SAP Business Communications Management entschieden. Die Software wird in Contact Centern und der täglichen Unternehmenskommunikation als vielseitige Plattform eingesetzt. Im Jahr 2013 hat das Unternehmen mit dem YouCon Cube eine SAP-zertifizierte CTI-Middleware vorgestellt, die TK-Anlagen mit SAP-Anwendungen verknüpft.

Pressekontakt:

YouCon EDV Dienstleistungs GmbH
Peter Kugler (CEO)
Schmalzhofgasse 26
1060 Wien
Tel: +43 (1) 33 44 0 44
ph@spartapr.com
http://www.youcon.com

Kategorie
IT & Software & Neue Medien

Source URL: *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/youcon-cube-verknuepft-cloud-verschiedene-tk-anlagen-crm-systemen*