

DOKOM21

DOKOM21 ergänzt seine Cloud-Telefonielösung IP Centrex mit authensis ACHAT



DOKOM GmbH
 Stockholmer Allee 24
 44269 Dortmund
 www.dokom21.de

DOKOM21 ist ein Telekommunikationsdienstleister aus Dortmund, der sowohl seine eigene Infrastruktur als auch seine Dienste mit höchster Qualität plant, erstellt und betreibt, um eine sichere Kommunikation bereitzustellen. Die Kernkompetenz von DOKOM21 sind individuelle, bedarfsgerechte und flexible Lösungen für den Kunden. Verlässlichkeit, Schnelligkeit, Hilfsbereitschaft und örtliche Nähe zeichnen DOKOM21 aus.

Nach einem intensiven Auswahlverfahren entscheidet sich die DOKOM21 für die ACHAT ContactCenter Suite der authensis AG. „Mit authensis haben wir einen Hersteller von ContactCenter Lösungen gefunden, der uns bei der Umsetzung von multimedialen Kommunikationsprojekten nicht nur technisch, sondern auch mit seiner mehr als 20-jährigen Projekterfahrung unterstützt!“, sagt Herr Matthias Lorentz, Mitarbeiter DOKOM21 Dienste.

Mit dieser grundsätzlichen Entscheidung von DOKOM21 ihre Technik mit der authensis ACHAT Suite zu ergänzen, konnte authensis nun auch im Ruhrgebiet einen Partner gewinnen, der eine performante Cloud-Plattform mit authensis Lösungen anbieten kann. ACHAT ergänzt insbesondere die bereits bestehende DOKOM21 Cloud-Telefonielösung, um den Bestands- und Neukunden einen weiteren Mehrwert zu bieten.

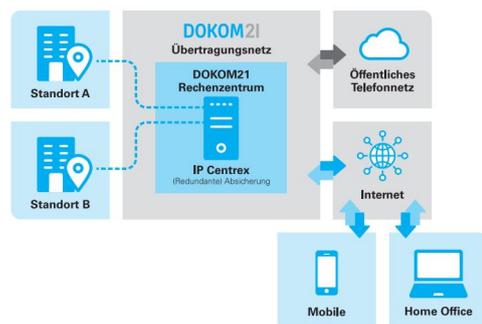


Schaubild zur DOKOM21 IP Centrex

Anrufe können anhand von Verteilregeln auf angemeldete Mitarbeiter verteilt werden. Dabei werden die Fähigkeiten (Skills) der Mitarbeiter, Informationen über den Anrufer und über einen Sprachdialog eingegebene Parameter genutzt, um den aktuell bestgeeigneten Mitarbeiter für den Anruf auszuwählen. Selbstverständlich können dem Anrufer auch individuell gestaltete Ansagen, Dialoge oder situationsbedingte Informationen vorgespielt werden. Dadurch wird eine eventuelle Wartezeit überbrückt oder dem Anrufer die Möglichkeit eines Rückrufes angeboten, um die typischen Anrufpeaks zu glätten.

Auch die Integration anderer Kontaktmöglichkeiten, wie E-Mail, Fax, Rückrufwünsche oder CHAT-Anfragen können bei Bedarf zur Verfügung gestellt und komplett integriert einem Cloud-Nutzer bereitgestellt werden.

authensis AG
 Landsberger Str. 408
 81241 München
 +49 89 720157-0
 +49 89 720157-79
 info@authensis.de
 www.authensis.de

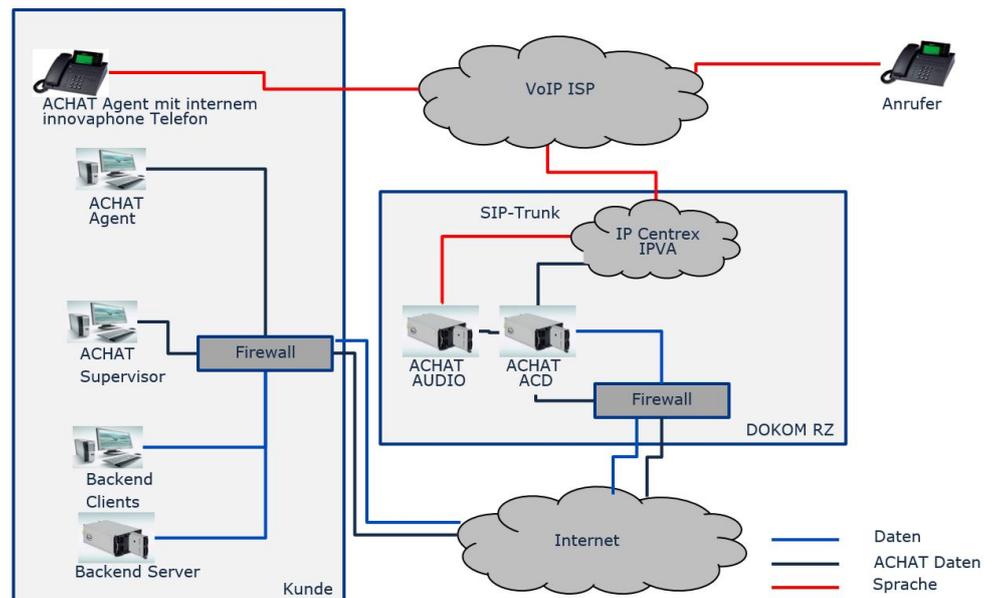
DOKOM21

DOKOM21 ergänzt seine Cloud-Telefonielösung IP Centrex mit authensis ACHAT



„Mit den uns nun offen stehenden Möglichkeiten, Kommunikations-Prozesse unserer Endkunden zu unterstützen, sind wir für die nahe Zukunft gut gerüstet“, erläutert Matthias Lorentz die technische Basisausstattung der Cloudlösung.

Der erste Kunde ist bereits seit einiger Zeit auf der Cloud-Plattform im Produktiveinsatz. Die aktuell installierte Basis bietet neben der Verteilung von Anrufen und Sprachnachrichten auch andere Medien, wie E-Mail und Fax-Verteilung an. Je nach Anforderung kann das ACHAT System um die benötigten Kommunikationsmedien der Endkunden ergänzt werden.



Konfiguration DOKOM21 CLOUD-Lösung

Mit einem hohen Anteil an eigener Wertschöpfung bietet das DOKOM21 Team auch eine Vielzahl von zusätzlichen Dienstleistungen an. So wird der Betrieb der Lösung, sowie auch die Änderung und Erstellung neuer Callflows von DOKOM21 geleistet. Durch zusätzliche Schulungen soll eine stetige Erweiterung der eigenen Wertschöpfung umgesetzt werden. So sollen auch Gesprächsleitfäden, Dashboards, Statistiken sowie Anbindungen an Fremdsysteme von DOKOM21 selbst erstellt werden. „Wir freuen uns, mit der Ergänzung durch authensis unseren Endkunden zusätzlichen Mehrwert bieten zu können und einen verlässlichen Partner an unserer Seite zu wissen.“, berichtet Meinhard Kleber, Leiter Fachbereich Dienste. Darüber hinaus ist aktuell geplant den eigenen Servicedesk der DOKOM21 in die neue Technologie zu überführen. Die Integration von künstlicher Intelligenz wird derzeit ebenfalls beleuchtet, um zukünftig innovative Prozessunterstützung anbieten zu können.