



IP-Contact-Center.

**Der Mehrwert für Ihre Kunden  
und CC-Mitarbeiter. Lösungen  
für IP-Contact-Center.**

**FRINGS**



Innovative Cloud IT-Komplettlösungen aus Rechenzentren, mit denen Sie auch in Zukunft immer optimal mit Ihren Kunden kommunizieren.

Vordenker digitaler Bausteine.

## Office-Lösungen aus der Cloud. Einfach, fair und preiswert.

### **Sichere, zuverlässige Plattform.**

Kunden bewerten die Cloud-Plattform unseres Rechenzentrums als stabil und sicher.

### **Schutz vor Missbrauch.**

Wir haben spezielle Sicherheitskonzepte für Infrastruktur, Software und Gebäude entwickelt, die Ihre sowie unsere Daten maximal vor Missbrauch schützen.

### **Deutscher Datenschutz.**

Als Rechenzentrumsbetreiber haben wir alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um die Ausführung gemäß deutschem Datenschutz zu gewährleisten.

### **Erfahrung.**

Start-Ups, Filialisten, mittelständische Unternehmen bis hin zu börsennotierten Konzernen vertrauen auf das Wissen und die Erfahrung der Mitarbeiter der IT-Systemhausgruppe.

### **Wer wir sind.**

Als einer der VoIP-Integratoren der ersten Stunde ist Frings IT-Systemhausgruppe mit bundesweiten Standorten in den Geschäftsfeldern IP-Kommunikation für Office-/Contact-Center-Anwendungen, IT-Systemhaustechnik und IT-Services tätig.

Wir sind Dienstleister, Beratungs- sowie Lösungspartner und unterstützen den Betrieb und die Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur von Versicherungen, Banken, Telekommunikationsunternehmen, Energieversorgern, des Gesundheitswesens, öffentlicher Auftraggeber, von Industrieunternehmen und des gesamten Mittelstands.

### **Ihr Vordenker digitaler Bausteine.**



Management System  
ISO 27001:2013  
www.tuv.com  
ID 9108635555



Betriebs-sicheres Rechenzentrum  
www.tuv.com  
ID 9108636230





Frings IT Solutions.

## Beste Verbindung zu Ihren Kunden.

Ein positiver Kontakt zu Kunden ist für alle Unternehmen heute von hoher strategischer Bedeutung. Um das an allen Kontaktstellen zu erreichen, sollte die Kommunikation für jeden Mitarbeiter optimal gestaltet werden. Voraussetzung dafür ist eine agile, auf den Bedarf ausgerichtete und umfassende Kommunikationslösung. Unsere Systeme bieten Ihnen exzellente Möglichkeiten.

IP-Telefonie ist die Zukunft der Unternehmenskommunikation und bietet Ihnen viele Vorteile, besonders im Contact-Center-Bereich. Frings Informativ ist eines der führenden deutschen Systemhäuser für IP-Contact-Center-Lösungen und stellt alle Applikationen auch aus dem eigenen Rechenzentrum als Cloud-Service zur Verfügung.

Mit individuell angepassten Systemen erhalten Sie ein Call- / Contact-Center auf Basis

der modernen IP-Telefonie, mit denen Sie in Ihrem Kundenservicecenter die Effizienz steigern und gleichzeitig Ihre Kosten senken können.

Als Dienstleister für IP-Consulting, Implementierung und Services und einem Service-24H-365 in deutscher und englischer Sprache stellen wir höchste Verfügbarkeit von Kommunikation und Erreichbarkeit sicher.

IP-Contact Center.

## 100% besser. 100% schneller. 100% günstiger.

Wir bieten für jede Unternehmensgröße die passende Contact-Center-Lösung. Alle Applikationen lassen sich komplett in Ihre bestehende Kommunikation integrieren. So erreichen Sie Ihre Kunden besser und erleichtern Mitarbeitern das Arbeiten.

Speziell entwickelte Applikationen ermöglichen Ihrem Unternehmen die traditionelle TK-Anlage zu erweitern oder komplett zu ersetzen und Ihre Kundenkommunikation nahtlos in Geschäftsprozesse zu integrieren. Als Stand-Alone-Installation ersetzt die Software den Parallelbetrieb herkömmlicher Telefonsysteme an unterschiedlichen Standorten.

Unsere Contact Center sind IP-basierte Kommunikationslösungen, die alle Funktionen für die Geschäftskommunikation über sämtliche Kontaktkanäle hinweg bereitstellen.

Wir liefern, integrieren und betreiben für Sie auch SaaS-Anwendungen ganz individuell angepasst an Ihren Bedarf und Ihre Bedürfnisse. Build your own Contact-Center-Cloud.



myContactCenter .

## Die Lösung für alle IP-Telefonanlagen.

myContactCenter – die ideale Lösung für Contact / Kunden-Center in mittelständischen Unternehmen. Die Lösung bietet Ihnen die Möglichkeit, Prozesse in Ihrem Kundenservice zu optimieren und zu bündeln und damit die Kundenzufriedenheit erheblich zu verbessern.

myContactCenter ist eine skalierbare, flexibel einsetzbare Contact-Center-Lösung, welche für fast alle aktuellen IP-Telefonanlagen oder Unified-Communications-Lösungen geeignet ist, wie zum Beispiel Swyx, Unify, Mitel, Alcatel uvm.

Nutzen Sie die Möglichkeiten, die Ihnen myContactCenter bietet, um Prozesse in Ihrem

Unternehmen noch weiter zu beschleunigen und hierdurch eine erhebliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit und somit eine bessere Kundenbindung zu erzeugen.

MyContactCenter hat für die UCC-Lösung Swyx die höchsten Zertifizierungsstufen, welche Ihnen die Sicherheit geben, dass ContactCenter und Swyx optimal aufeinander abgestimmt sind. Und zu 100% in die Lösung integriert werden kann.

Setzen Sie auf Qualität und Erfahrung, um Ihr Contact Center störungsfrei zu betreiben.

myContactCenter .

## Flexibel nach Bedarf aus der Cloud nutzen.

Nutzen Sie myContact-Center als SaaS-Modell, sicher, schnell und voll flexibel.

Ganz nach Ihren Anforderungen können Sie verschiedene Varianten wählen. Das Einrichten eines Call-/Contact-Centers bedeutet in der Regel lange Einsatzzyklen, hohe Investitionen und kostspielige Wartungsverträge. Wir bieten Ihnen verschiedene Cloud-Modelle, mit denen Sie unproblematisch, flexibel und ohne hohe Investitionskosten im Vorfeld Ihr Call Center einrichten können.

Sie müssen keine zusätzliche Hardware betreiben und können sogar verschiedene Standorte einfach zu einem zentralen Contact Center zusammenführen.

Sie können natürlich auch myContactCenter als Produkt erwerben und im eigenen Unternehmen betreiben. Hierdurch haben Sie die Kontrolle über alles, was myContactCenter betrifft.

Entscheiden Sie sich für myContactCenter.





NICE inContact.

## Aussergewöhnliche Kundenerlebnisse schaffen.

Außergewöhnliches Kundenerlebnis geschieht nicht zufällig. NICE inContact hilft Unternehmen jeder Größe, an erster Stelle zu bleiben und in ihrer Branche der Erste zu sein, indem sie Kundenservice-Teams dazu befähigt, sich schneller zu bewegen und intelligenter zu arbeiten.

Durch die Ausstattung der Contact Center mit vereinheitlichten Tools und Erkenntnissen, die benötigt werden, um jede Interaktion auf der Customer Journey zu gewinnen, können Unternehmen jetzt die erste Wahl von Kunden sein, die Ersten in ihrer Branche und die erste Wahl für hervorragende Agenten.

Nur CXone bietet ein einheitliches Benutzererlebnis auf einer nativen Cloud-Plattform und schützt vorhandene Investitionen auf einem bewährten Weg in die Cloud - alles von einem Branchenführer - NICE inContact.

Die Lösung lässt sich leicht skalieren, wenn Ihr Kundenservice Änderungen benötigt. Keine kostspieligen Hardware- und Wartungskosten vor Ort. Zahlen Sie nur für das, was Sie verwenden, und Sie fügen bequem Sitze hinzu oder verringern die Anzahl.

NICE inContact.

## Umfassende und flexible Interaktionsaufzeichnung.

### **CXone Omnichannel Routing.**

Verbinden Sie Customer Journeys über jeden Kanal hinweg, indem Sie den Agenten die Möglichkeit geben, einen schnellen, personalisierten und proaktiven Service anzubieten.

### **CXone-Analyse.**

Verwandeln Sie Erkenntnisse in Ergebnisse, indem Sie Daten relevant und einfach verwend- und umsetzbar machen, um messbare Verbesserungen zu erzielen.

### **CXone Workforce-Optimierung.**

Schalten Sie das Potenzial Ihrer Teams frei, indem sich die Mitarbeiter selbst verbessern und sich so das Qualitätsmanagement der Agenten verbessert.

### **CXone Automatisierung & AI.**

Optimieren Sie die Servicebereitstellung, indem Sie agentengestützte und vollautomatisierte Aktionen bereitstellen, die alltägliche Aufgaben eliminieren und die Lösung von Kundenproblemen beschleunigen.

### **CXone Open Cloud Foundation.**

Power Rapid Innovation mit einer erweiterbaren Plattform, die sicher skaliert, schnell implementiert werden kann und Kunden aller Größen weltweit bedient.





## Sinch Contact Center for SAP. **Binden Sie Ihre Kunden ein wie nie zuvor.**

Ganz egal, wie viele Anfragen Sie erhalten und wo sich Ihre Servicemitarbeiter befinden – mit dem Sinch Contact Center für SAP sind Ihre Kunden immer gut beraten: am Telefon, per E-Mail und im Internet.

Die Software hilft Ihnen, Kundenkontakte nahtlos zu priorisieren und über Warteschlangen weiterzuleiten. So optimieren Sie die Abläufe im Contact-Center und beschleunigen die Problemlösung. Zusätzlich können Sie Funktionen für die Omnichannel-Kommunikation in SAP-Anwendungen für Kundenbindung und Handel integrieren.

Heutzutage wollen Kunden Wertschätzung erfahren und sich auf allen Kanälen unterstützt fühlen. Sinch Contact Center verwendet intelligentes Contact-Routing und -Management, damit Ihre Kunden immer direkt den richtigen Ansprechpartner für ihr Anliegen erreichen.

- Omnichannel-Kundenservice durch universelles Routing-Engine vereinfachen
- Mitarbeiterproduktivität und Erstlösungsrate durch Integration von Omnichannel-Kommunikationsfunktionen verbessern
- Den Kundenservice anhand von Echtzeit-Kundendaten & -Analysen personalisieren

## Sinch Cloud Contact Center. **Auf jeden Kanal mit Kunden verbunden.**

Mit dem Sinch Contact Center steht eine Software-as-a-Service Lösung bereit, die es Unternehmen ermöglicht, die veränderten Kundenanforderungen zu erfüllen, indem sie ihren Kunden ein verbraucherfreundliches, kontextbezogenes und relevantes Serviceerlebnis aus SAP -Anwendungen bietet.

Sinch Contact Center kombiniert Kundenservice mit digitalem Handel — vor, während und nach der Kaufabwicklung. Engagement-Center-Agents können gleichzeitig an mehreren Geschäftsprozessen und Kommunikationselementen im selben Browser-Fenster arbeiten.

Für jedes synchrone und asynchrone Kommunikationselement (WebRTC-Video, Text-Chat, SMS, E-Mail, Stimme (Telefon) und SAP-Jam-Communities-Beitrag) wird ein spezieller Bereich im Engagement Center angelegt.

Dieser Bereich heißt Kontext Kundeninteraktion und stellt die wichtigsten Funktionen bereit, die ein Agent zur Interaktion mit Kunden benötigt. Dank der Integration von SAP Jam Communities bietet das Contact Center Informationen zu Bedürfnissen und Interessen von Kunden und nutzt diese, um Kunden bei ihren Kaufentscheidungen zu unterstützen.



## jtel Cloud Contact Center. **Multi-Channel-Zusammenarbeit.**

Mit jtel bieten wir Ihnen eine Multichannel-Contact-Center-Lösungen, welche die anspruchsvollen Anforderungen Ihrer Kunden und Mitarbeitern erfüllen. Die Lösungen können sowohl On-Premises als auch in der Private oder Public Cloud installiert werden. Sie stellen Ihren Mitarbeitern eine ergonomische Arbeitsumgebung bereit und bieten Ihren Kunden und Interessenten einen tollen Service – über alle Kanäle!

Mit jtel's benutzerfreundlichen Lösungen stellen Sie Ihren Kunden einen Mehrwert im Service zur Verfügung! Die Cloud-basierten Contact-Center-Lösungen ermöglichen eine flexible Anpassung an neue und bestehende Service-Anforderungen. Sparen Sie Kosten

durch einfache Konfiguration und skalieren Sie gemäß Ihrem individuellen Kommunikationsaufkommen.

### **jtel | Vorteile**

- Schnell und einfach zu installieren
- Erweiterte Cloud-Leistungsmerkmale
- Omnichannel Kommunikation
- Günstige pay-per-use-Modelle möglich
- Geringe jährliche Kosten
- Geringe Setup-Kosten, kein Hardware Investment
- Public oder Private Cloud möglich

## jtel außergewöhnlicher Kundenservice. **Sorgen Sie für ein optimiertes Kundenerlebnis.**

Die Contact-Center-Lösungen von jtel ermöglichen eine umfassende Multi-Channel-Zusammenarbeit zwischen Agenten und Kunden und sorgen so für ein optimiertes Erlebnis. Sie ermöglichen es Ihren Kunden, sich über die vom Kunden bevorzugte Plattform zu kontaktieren und stellen gleichzeitig sicher, dass der gesamte Kontaktverlauf und alle Daten an einem einzigen Ort gespeichert werden und von jedem Ihrer Agenten leicht eingesehen werden können.

Zu den Kanälen gehören etablierte Messaging-Schnittstellen wie E-Mail, Fax und SMS, während andere hinzugefügt werden, um Kundenpräferenzen zu berücksichtigen.

Web-Chat ermöglicht Dialoge mit einem oder mehreren Agenten, während WhatsApp Ihre Möglichkeiten auf beliebte öffentliche Messaging-Anwendungen erweitert. Die Integration von Microsoft Teams ermöglicht es Agenten, die vertraute Teams-Oberfläche für die Interaktion mit Kunden zu nutzen.

Erfahren Sie mehr über ausgezeichnete Service-Strategien für Ihre Branche. Wir beraten Sie gerne persönlich.





## Voice CTI by Frings. **Mehr wissen. Bei jedem Kundenanruf.**

Mit unseren CTI-Lösungen für u.a. SAP ERP und CRM, SAP Business One, SAP Hybris Cloud for Customer oder SAP Business ByDesign realisieren wir wichtige Funktionen für komfortables, durch den Computer unterstütztes Telefonieren, direkt aus Ihren Business Applikationen. Einfacher geht es nicht!

Die angezeigte Rufnummer des Anrufers wird mit allen verfügbaren Kontaktdaten aus Ihrer Business Applikation verglichen und die dazu passende Kontaktinformation angezeigt. Der Mitarbeiter erkennt sofort, wer anruft; er hat alle dazugehörigen Informationen direkt im Überblick und erreicht per Mausclick die Kundenübersicht.

Die CTI-Lösungen der Frings Informativ verbinden jede beliebige Telefonanlage oder Contact-Center-Lösung mit Ihrer SAP-Anwendungssoftware.

Verschaffen Sie Ihren Mitarbeitern einen Wissensvorsprung bevor diese Telefonate annehmen. Profitieren Sie vom Zeitgewinn und von der besseren Außenwahrnehmung bei Ihren Kunden.

## Service Center 24h/365. **Day and Night erreichbar – Frings.**

Sie bieten Ihren Kunden und Geschäftspartnern höchste Kundenzufriedenheit mit unseren IP-Contact-Center-Lösungen – Ihre Zufriedenheit ist unser Erfolg. Speziell dafür bieten wir einen Service von 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr.

Flexibel passen wir unser Serviceangebot (SLA) an Ihre Bedürfnisse an. Beispielsweise kann Monitoring-Outsourcing in den Nachtstunden eine lohnenswerte Alternative sein. Tagsüber gewährleisten Ihre eigenen Mitarbeiter die Verfügbarkeit der Systeme, nachts übernehmen unsere IT-Spezialisten die Überwachung. Wir garantieren eine professionelle Abarbeitung von Anwendungen

auf unterschiedlichen Systemplattformen und unter Nutzung modernster technischer Ausrüstungen. Unser Service-24h bietet auch die Möglichkeit des Server- und Application-Hostings und das ASP-Modell für verschiedene Applikationen.

Alle Dienstleistungen des Service-24h werden auf Basis eines Service-Level Agreements (SLA) erbracht.

Fragen Sie Ihren persönlichen Vertriebsmitarbeiter – er erstellt Ihnen ein passgenaues Service-Angebot.





[www.frings-it.de](http://www.frings-it.de)