

colima Pressemitteilung

colima mit neuer Cisco-Integration

colima perfektioniert das Zusammenspiel zwischen Office und Contact Center im Unternehmen mit innovativer Integration in Cisco-UCM-Plattform

Wernigerode, 10.06.2008

colima, innovativer Anbieter softwarebasierter Kommunikationslösungen für Contact Center und Unternehmen, stellt eine neuartige Integration in die Unified Communications Plattform UCM aus dem Hause Cisco vor. Damit ist nicht nur möglich, die Anzeige des Benutzerstatus, der Rufumleitungsinformation und der direkt im Display des Cisco-IP-Phones zu realisieren, sondern auch komplexe Anrufrouting-Szenarien im colima ACD Server 2008 zu hinterlegen.

Mit der Integration wird das Ziel verfolgt, die Cisco-Plattform um sinnvolle und einfach bedienbare Funktionen für Kunden auf dem europäischen Markt zu ergänzen. Für die einsetzenden Unternehmen ergeben sich Potentiale zur Optimierung der Kommunikations- und Geschäftsprozesse und somit Einsparungen von Arbeitszeit und -kosten im Contact Center, im Büro-Bereich und an der Telefonvermittlung. Gleichzeitig verbessert sich die Erreichbarkeit und die Informationsfähigkeit des Unternehmens, da jeder Anruf entsprechend zu einem geeigneten Ansprechpartner geroutet wird, der sofort Auskunft darüber geben kann, wo seine Kollegen sich derzeit aufhalten.

„Das ständige Hin- und Herverbinden im Hause entfällt, weil der erste Mitarbeiter, der das Gespräch annimmt sofort weiß, woher das Gespräch kommt, wer das eigentliche Ziel war und warum dieses Gespräch bei ihm gelandet ist“ erklärt colima Geschäftsführer Matthias Friedrichs. „Außerdem kann der bearbeitende Mitarbeiter mit einem Blick auf dem Monitor oder sein Telefondisplay sofort sehen, welche Kollegen frei und welche nicht verfügbar sind – bevor versucht wird, ein Gespräch weiterzuverbinden“ erklärt Friedrichs weiter.

Auch Administrative Kosten sollen mit der Lösung gesenkt werden, da viele Funktionen direkt von den Benutzern selbst gesteuert werden. Beispielsweise können Benutzer selbst VIP-, Black- oder Whitelists anlegen und verwalten, also selbst bestimmen, für welchen Anrufer sie wann erreichbar sein möchten.

Spezielle Funktionen wie eine Chef/SekretärIn-Funktion oder CTI-Anzeigen am Display sind noch für 2008 geplant. „Hier wünschen wir uns noch viel Input von unseren Kunden“ freut sich Friedrichs, der mit colima bereits erste Projekte bei Kunden mit mehreren tausend Nebenstellen mit der neuen Lösung ausstattet.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.colima.de/Cisco

colima Pressemitteilung

Informationen:

Wörter: 338

Zeichen: 2492

über colima:

colima ist einer der führenden Anbieter für Anrufverteilungssysteme (ACD), Computer-Telefonie-Integration (CTI) und Prozess-Optimierung für die Unternehmenskommunikation. Weiterhin bietet colima umfassende Serviceleistungen an, die den Kunden ermöglichen, die optimale Telekommunikationslösung für die entsprechende Anforderung auszuwählen oder entsprechend dem innerbetrieblichen Workflow zu modifizieren, sowie technisch und inhaltlich über den gewünschten Lebenszeitraum zu betreuen. Zu den Kunden zählen namhafte Unternehmen wie zum Beispiel Volkswagen AG, Michelin Reifenwerke, Stiftung Warentest, IBM Business Service, Fresenius Netcare. Darüber hinaus vertrauen verschiedene Finanzdienstleister, Versicherungen, Banken und Sparkassen, Industrieunternehmen, Automobilhersteller, Zulieferer, Dienstleistungen und Serviceanbieter und natürlich Callcenter den Lösungen aus dem Hause colima. Derzeitig arbeiten rund 5.000 Anwender in ganz Europa täglich mit Software von colima. Weitere Informationen liegen unter www.colima.de bereit.

Pressekontakt:

colima communications GmbH

Presseverantwortlicher

Matthias Friedrichs

mf@colima.de

Tel: +49-3943-2628-00