

SIEMENS SAMARBEJDE MED DANSUPPORT



IP-Telefoni Hosting

OpenScape Voice er oprindeligt udviklet af Siemens til teleudbydere, som kræver maksimal sikkerhed og pålidelighed. Siemens har nu taget det bedste fra teleudbyderverdenen og udviklet en løsning til gavn for virksomheder og offentlige organisationer i enterprise segmentet. Da systemet oprinder fra teleudbyderverdenen, er der maksimal pålidelighed med en redundans, der giver en oppe-tid på 99,999 %. Løsningen installeres centralt i Dansupports data-centre og med indbygget redundans sikres fuld beskyttelse og hurtig genoprettelse i tilfælde af nedbrud.

Unik skalerbarhed

OpenScape Voice er udviklet til at fungere centralt i datacenteret, hvilket opfylder et ønske om centralisering af driften. Platformens åbne SIP, SOA og Web-services-grænseflader giver mulighed for nemt at integrere med andre SIP-applikationsservere, kommunikationsenheder og eksisterende forretningsapplikationer. Dette vil ligeledes forenkle integrationen af kommunikation med kundernes øvrige IT-systemer.

SIEMENS SOM PARTNER

14.000 medarbejdere fokuseret på open, unified communications til virksomheder. Siemens' viden og kompetencer indenfor telekommunikation går over 160 år tilbage i historien. Førerposition i dag med 86 mio. telefonbrugere fordelt på mange forskellige teknologier. Kan imødekomme ethvert ønske om at gøre brug af mange forskellige teknologier, som fx. SIP, IP, TDM, Analog, DECT gennem en unik bredde i egenudviklede produkter.

SUCESKRITERIER

- ❖ Leverancesikkerhed
- ❖ Kundeoplevelse
- ❖ Effektivitet
- ❖ Fremtidssikring

FREMTIDSSIKRING

- ❖ Åbne standarder
- ❖ Komplet produktportefølje
- ❖ Fleksible løsninger der udvides/opgraderes i takt med udviklingen
- ❖ Siemens er en fremtidsorienteret virksomhed

Løsningens kvalitet understreges af, at OpenScape Voice oprindeligt bygger på udvikling fra teleudbydelsegmentet tilsat Siemens lange erfaring indenfor virksomhedskommunikation. Kort sagt kan løsningens kvalitet summeres som:

Kvalitet

Siemens har branchens bedste oppe-tid på 99,999 % på OpenScape Voice. Ideel for data-center løsninger, som gør det muligt at spare omkring 20-30 % alene på drift, vedligeholdelse og ændringer i systemet. Siemens OpenScape er baseret på åbne standarder.

OpenScape Voice er udviklet som et ægte segmenteret system, der let håndterer et stort antal separate virksomhedsenheder (business groups).

OpenScape Voice og OpenScape porteføljen er baseret på åbne standarder. Ægte åbne systemer, der giver virksomheden mulighed for at integrere kommunikation i forretningsapplikationer.

Nem integration med eksisterende business-applikationer.

OPENSCAPE BASERET PÅ ÅBNE STANDARDER

SIEMENS UDVIDER SAMARBEJDET MED DANSUPPORT

INTERVIEW MED MORTEN LUND, DIRECTOR CHANNELS,
SIEMENS ENTERPRISE COMMUNICATION A/S



Dansupport og Siemens Enterprise Communications har i foråret 2009 udvidet samarbejdet, så Dansupport nu kan levere bl.a. Siemens' unified communications-løsning, OpenScape, til både mellemstore og store danske virksomheder.

Hvad er grunden til, at Siemens har udvidet samarbejdet med Dansupport, så de nu kan levere de helt store løsninger?

- Dansupport har igennem hele vores samarbejde vist, at de virkelig har kunnet løfte stadig større opgaver indenfor både IT og telefoni, unified communications, samt levere optimale kundeløsninger.

Giver samarbejdet andre fordele for Dansupport og deres kunder?

- Dansupport har ligeledes stor erfaring indenfor hostede løsninger. Da vores OpenScape-løsning også kan udbydes som en hosted løsning, bliver der nu mulighed for også at give mindre og mellemstore virksomheder den ekstra funktionalitet og de muligheder, som kun de helt store virksomheder drager fordel af i dag. Her er

der både tale om mere traditionelle funktioner, som fx call center og viderestilling, men også nye muligheder som fuld integration til mobile enheder, kalenderstyring, e-mail etc.

“Dansupport kan virkelig levere unified communication...”

Giver samarbejdet yderligere fordele for kunderne?

- Da OpenScape er baseret på åbne standarder (OpenSource), er integrationen til andre administrative systemer, som fx økonomi-systemer, væsentlig lettere. Og det giver nogle store fordele i det daglige for de helt store virksomheder. Da løsningen som nævnt også kan købes hosted, får de små og mellemstore virksomheder nu de samme muligheder.

DANSUPPORT ER EN AF FÅ, DER VIRKELIG KAN LEVERE UNIFIED COMMUNICATIONS

Nøglekomponenterne OpenScape Voice, OpenScape UC og OpenScape Contact Center er centrale fremtidsorienterede dele i Siemens' kommunikationsportefølje som forventes at være på markedet mange år fremover.

Intelligent kontaktcenter skaber højere serviceniveau

Til omstillingsfunktionen anvendes OpenScape Contact Center som grundapplikation, men da omstillingspersonalet naturligvis har behov for en lang række funktioner, som en almindelig kontaktcenter medarbejder ikke anvender i det daglige, udvides kontaktcenter-applikationen med en særlig CallTicket licens til de medarbejdere, der har behov for omstillingsbordsfunktionalitet.

Siemens OpenScape Contact Center Suite omfatter en række let anvendelige værktøjer til administration af kundens kontaktrelationer til brug for agenter og supervisorer, som vil bidrage til optimering af kundens processer og effektivitet.

OpenScape Contact Center Suite har evnen til at "forstå" hvilken person i kundens organisation, der er bedst egnet til at svare på en forespørgsel fra en kunde/forretningsrelation og kan så dirigere alle transaktioner på baggrund af forretningsregler og -værdier.

Intelligent dirigering af en unik kunde/forretningsrelation til den bedste repræsentant (baseret på hans/hendes evne til at svare på kundens spørgsmål) resulterer i, at flere kundehenvendelser afklares ved første kontakt. Dette betyder, at opkald hurtigere kommer til de rette ressourcer og serviceniveauet højnes.

Uanset om den enkelte bruger har en bord-, trådløs, analog eller mobiltelefon, vil brugerfladen for unified communications være den samme. Løsningen er baseret på, at OCS2007 klienten bruges til at få status over kollegers tilgængelighed for telefon, mail og Instant Messaging (IM).

Fastnet- og mobilkonvergens

Fastnet- og mobilkonvergens er baseret på OpenScape MobileConnect, som gør det muligt at anvende mobiltelefonen som GSM-telefon med OpenScape funktioner, hvilket resulterer i en forbedret mobilkommunikation og omkostningsbesparelser. OpenScape MobileConnect åbner desuden for muligheden for at udnytte WLAN, når brugere er i bygninger med tilstrækkelig WLAN-dækning.