



IP-Contact-Center.

**Eine Erfahrung, die sich Ihre  
Kunden wünschen. Lösungen  
für IP-Contact-Center.**

**FRINGS**



Innovative IT-Komplettlösungen aus dem eigenen Rechenzentrum, mit denen Sie in Zukunft immer auf dem neuesten Stand der Technik sind.

## 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 Informatik 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 Informatic.

## 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 für Bürokommunikation, CTI und Contact Center bieten Ihnen exzellente Möglichkeiten.**

IP-Telefonie ist die Zukunft der Unternehmenskommunikation und bietet Ihnen viele Vorteile, besonders im Call- & Contact-Center-Bereich. Frings Informatic ist eines der führenden deutschen Systemhäuser für IP-Contact-Center-Lösungen und stellt alle Applikationen auch aus dem eigenen Rechenzentrum als Cloud-Lösung 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 Call- & 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 Center in mittelständischen Unternehmen. Das System bietet Ihnen die Möglichkeit, Prozesse in Ihrem Kundenservice zu optimieren und damit die Kundenzufriedenheit erheblich zu verbessern.

myContactCenter ist eine skalierbare, flexibel einsetzbare Contact-Center-Lösung, welche für quasi alle IP-Telefonanlagen und Unified Communications-Lösungen geeignet ist, wie SwyxWare, 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 SwyxWare die höchsten Zertifizierungsstufen, welche Ihnen die Sicherheit geben, dass myContactCenter und SwyxWare optimal aufeinander abgestimmt sind.

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. Ganz nach Ihrem Bedarf!





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.



## SAP Hybris Service Engagement Center. **Sorgt für glückliche Kunden.**

Ganz egal, wie viele Anfragen Sie erhalten und wo sich Ihre Servicemitarbeiter befinden – mit SAP Contact Center 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-Lösungen für Kundenbindung und Handel integrieren.

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

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

## SAP Hybris Service Engagement Center. **Super Kundenservice per Internet und Telefon.**

Mit SAP Hybris Service Engagement 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 bieten.

SAP Engagement 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 SAP Hybris Service Engagement Center Informationen zu Bedürfnissen und Interessen von Kunden und nutzt diese, um Kunden bei ihren Kaufentscheidungen zu unterstützen.





## Voice CTI.

### **Mehr wissen, bevor Sie Ihr Telefonat annehmen.**

Mit den 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.

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 wichtigen Informationen direkt im Überblick und erreicht per Mausklick die Kundenübersicht.

Die Frings Informativ Solutions CTI Lösungen 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 Ihrer Kunden.

## Service 24h/365.

### **Day and Night erreichbar.**

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

Flexibel passen wir unser Serviceangebot 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 uns - wir erstellen Ihnen jederzeit Ihr passgenaues Service-Angebot.



**SAP**® **myContactCenter** **NICE**®

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