



ABSCHIED VON DER INSEL.  
IP-CONTACT-CENTER ALS  
INTEGRIERTE LÖSUNG.



Leistungen

SAP Contact Center  
myContactCenter

CTI Lösung  
Service-24h

Referenzen

## FRINGS INFORMATIC BESTE VERBINDUNG ZU IHREN KUNDEN

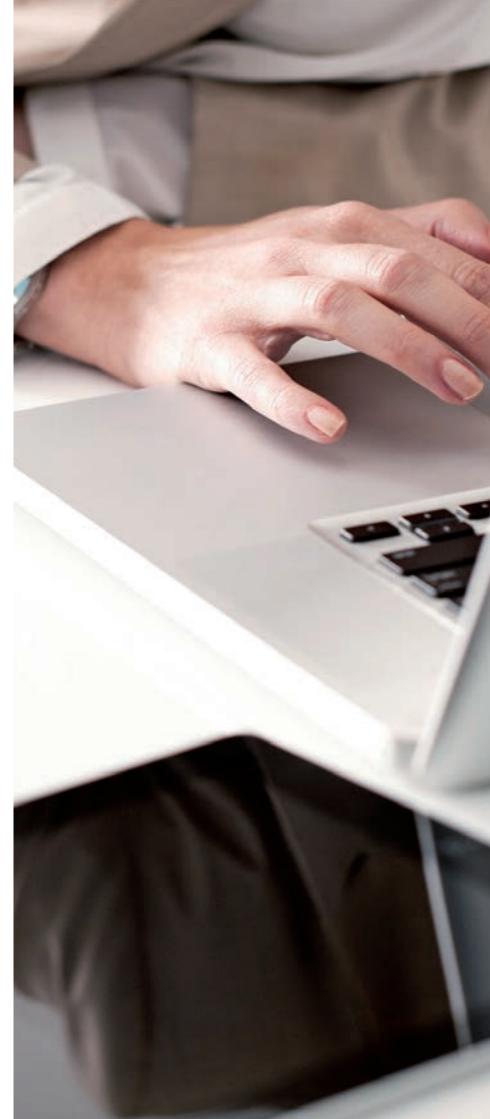
Ein positiver Kontakt zu den Kunden ist für alle Unternehmen heute von hoher strategischer Bedeutung. Um das an allen Kontaktstellen zu erreichen, sollte die Kommunikation für jeden Mitarbeiter optimal gestaltet werden. Voraussetzung dafür ist eine agile, auf den Bedarf ausgerichtete und umfassende Kommunikationslösung.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

Die IP-Telefonie ist die Zukunft der Unternehmenskommunikation und bietet Ihnen viele Vorteile, besonders im Call- & Contact-Center-Bereich. Frings Informatic Solutions ist eines der führenden deutschen Systemhäuser für IP-Contact-Center-Lösungen und bietet alle Applikation auch aus dem eigenem Rechenzentrum als Cloud-Lösungen.

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.

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



Leistungen

SAP Contact Center  
myContactCenter

CTI Lösung  
Service-24h

Referenzen

## IP-CONTACT-CENTER BESSER, SCHNELLER, GÜNSTIGER

Unsere Call- & Contact Center-Lösungen lassen sich komplett in Ihre bestehende Kommunikation integrieren. So erreichen Sie Ihre Kunden besser und erleichtern Mitarbeitern das Arbeiten.

Mit unseren Applikationen können Sie in Ihrem Unternehmen die traditionelle TK-Anlage erweitern oder komplett ersetzen und ihre Kundenkommunikation nahtlos in Geschäftsprozesse 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 nach Ihrem Bedarf und Ihren Bedürfnissen. Build your own Contact-Center-Cloud.





Leistungen

**SAP Contact Center**  
myContactCenter

CTI Lösung  
Service-24h

Referenzen

## SAP CONTACT CENTER - HERAUSRAGENDER KUNDENSERVICE PER INTERNET & TELEFON

Das SAP Contact Center, die IP-basierte Multichannel Contact-Center-Lösung für SAP CRM und SAP Hybris Cloud for Customer, erfüllt die hohen Anforderungen an eine zukunftsorientierte Contact-Center-Anwendung. Wenn Sie in Ihrem Unternehmen bereits SAP Anwendungen einsetzen, kann das SAP Contact Center die bisherigen „best of breed“-Insellösungen ersetzen.

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

Mit SAP Contact Center für Kontakt-Management können Sie:

- » 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



Leistungen

**SAP Contact Center**  
myContactCenter

CTI Lösung  
Service-24h

Referenzen

## SAP CONTACT CENTER - FÜR DEN OMNICHANNEL-KUNDENSERVICE

Geben Sie Ihren Service-Mitarbeitern eine kanalübergreifende Rundum-Sicht auf Ihre Kunden und ermöglichen Sie die Echtzeit-Zusammenarbeit, um komplexe Fälle zu lösen.

Setzen Sie auf einen umfassenden Omnichannel-Kundenservice auf der Basis von SAP Hybris Software und erfüllen Sie so die Erwartungen auch von anspruchsvollen Kunden. Ermöglichen Sie in Ihrem Contact Center die Kommunikation per Telefon, E-Mail, Chat und SMS und versetzen Sie so Ihre Service-Mitarbeiter in die Lage, Prozesse zu optimieren und über mehrere Kanäle hinweg hervorragenden Service zu bieten.

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

SAP Contact Center erleichtert Geschäftsanwendern und IT-Mitarbeitern das Leben - wir sagen Ihnen wie!







Leistungen

SAP Contact Center  
**myContactCenter**

CTI Lösung  
Service-24h

Referenzen

## MYCONTACT CENTER CONTACT CENTER NEU GEDACHT

myContactCenter – für SwyxWare und Microsoft Skype for Business die ideale Lösung. Das System bietet Ihnen die Möglichkeit, Prozesse in Ihrem Kundenservice zu beschleunigen und damit die Kundenzufriedenheit erheblich zu verbessern.

myContactCenter ist eine skalierbare, flexibel einsetzbare Contact Center Lösung, die auf Microsoft Technologien aufbaut. Zur Nutzung von myContactCenter ist eine vorhandene Voice Over IP Software Telefonanlage oder UC-Lösung notwendig. myContactCenter ist derart aufgebaut, dass immer mehr solcher Telefone und UC-Systeme integriert werden, solange diese das standardisierte Protokoll SIP beherrschen.

Nutzen Sie die Möglichkeiten, die Ihnen myContactCenter bietet, um Prozesse in Ihrem Unternehmen zu beschleunigen und hierdurch eine erheblich verbesserte Kundenzufriedenheit und somit Kundenbindung zu erzeugen.

myContactCenter ist nicht nur eine hochwertige Ergänzung zu SwyxWare. Hier werden immer die höchsten Zertifizierungsstufen erreicht. Diese Zertifizierungen geben Ihnen die Sicherheit, dass myContactCenter und SwyxWare optimal aufeinander abgestimmt sind, sich ergänzen und nicht behindern. Setzen Sie auf diese Qualität, um Ihr Contact Center störungsfrei zu betreiben.



Leistungen

SAP Contact Center  
**myContactCenter**

CTI Lösung  
Service-24h

Referenzen

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

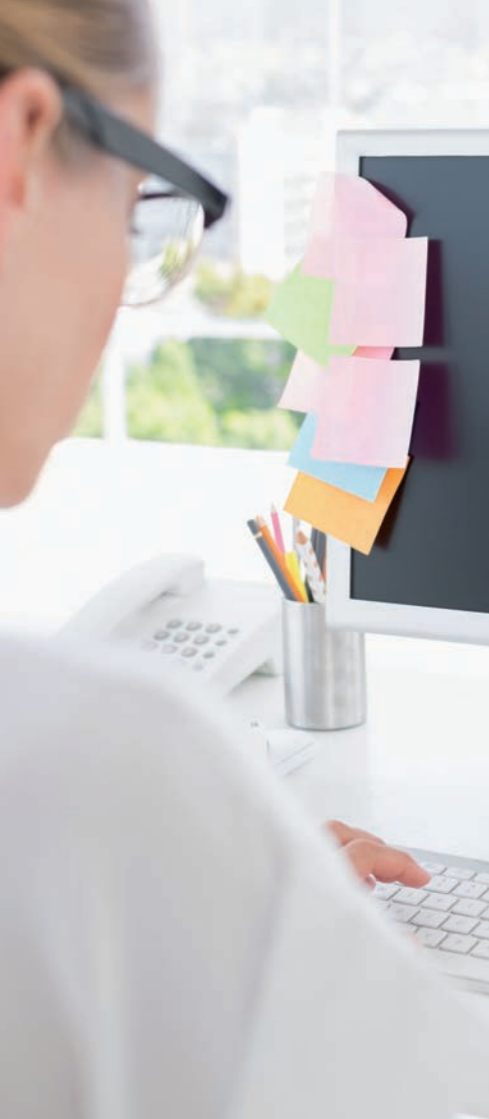
Sie müssen keine zusätzliche Hardware betreiben und können sogar verschiedene

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 und das ganz nach Ihrem Bedarf!





Leistungen

SAP Contact Center  
myContactCenter

**CTI Lösung**  
Service-24h

Referenzen

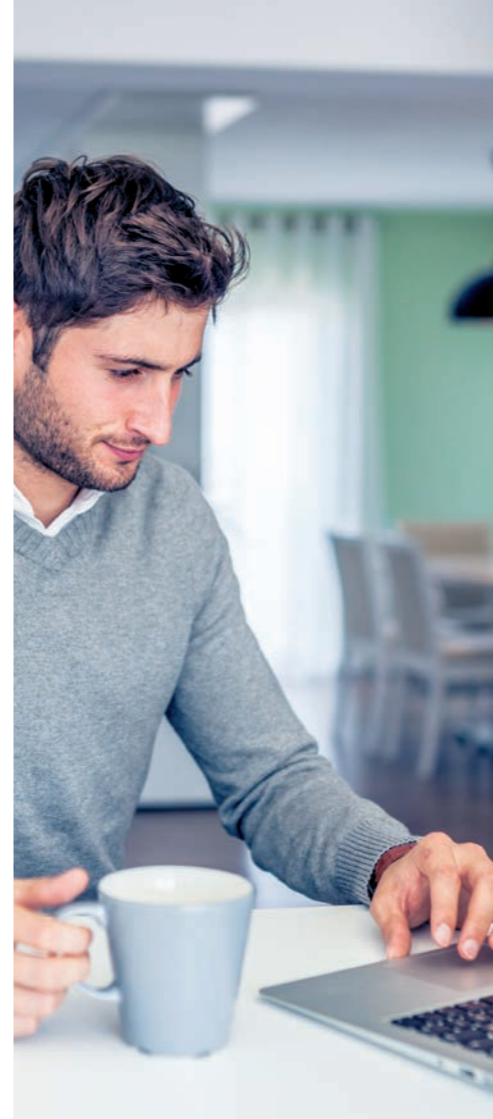
## VOICE CTI - MEHR WISSEN, BEVOR SIE IHR TELEFONAT ANNEHMEN

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.

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 sie die Telefonate annehmen, profitieren Sie vom Zeitgewinn und von der besseren Außenwahrnehmung Ihrer Kunden.



Leistungen

SAP Contact Center  
myContactCenter

**CTI Lösung**  
Service-24h

Referenzen

## 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 Ihnen 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 pro-

fessionelle 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.







Leistungen

SAP Contact Center  
myContactCenter

CTI Lösungen  
Service-24h

Referenzen

## SAP® CONTACT CENTER BEI SKY - GESTEIGERTE SERVICEQUALITÄT UND MASSIVE KOSTENEINSPARUNGEN

Der erfolgreiche Abo-Fernsehsender SKY Deutschland führte als einer der ersten mit SAP Contact Center zwölf firmeneigene und externe Callcenter-Standorte zu einer virtuellen Einheit zusammen. Die Lösung ist bereits in der „zweiten“ Generation bei SKY erfolgreich im Einsatz.

SKY realisiert eines der größten IP-basierten Callcenter Europas. Um die Anfragen der Abonnenten noch effizienter bearbeiten zu können und bei Bedarf nahtlos an den technischen Kundendienst zu übergeben, wurde die technische Erneuerung der Callcenter-Strukturen notwendig. Die SKY

AG suchte ein zukunftssicheres System, das mit modernster Voice-over-IP-Technologie alle Anfragen zentral verwalten kann.

Durch verkürzte Gesprächszeiten, optimierte Ressourcenauslastung und die Nutzung von Datenleitungen für Sprachkommunikation erzielt SKY Einsparungen im Millionenbereich.

**„Mit SAP Contact Center haben wir die internen & externen Callcenter-Ressourcen in einer einzigen virtuellen Einheit gebündelt. Das erlaubt uns die flexible, zügige und damit kostengünstige Bearbeitung aller Anfragen.“ Sky Deutschland AG**



Leistungen

SAP Contact Center  
myContactCenter

CTI Lösungen  
Service-24h

Referenzen

## SWYXWARE MIT INTEGRIERTEM MYCONTACT CENTER - HÖHERE FLEXIBILITÄT UND EINFACHE SKALIERBARKEIT

Die Geschäftsführung der Graftschafter Nachrichten GmbH und Co. KG wollte eine neue flexible und ausbaufähige Kommunikationslösung und die Möglichkeit, einen Großteil der Einstellungs- und Wartungsarbeiten selbst durchzuführen. Daher setzt man jetzt auf die hochmoderne und zukunftssichere IP-Telefonielösung aus dem Hause der Swyx Solutions AG mit integrierter myContactCenter-Lösung.

Neben Gesprächen mit den Experten der Frings Informatic, der Sichtung verschiedener Referenzen sowie Abgleich der Anforderungen war vor allem die angesprochene Flexibilität bei der Umsetzung entscheidend

für die Festlegung auf SwyxWare mit der integrierten myContactCenter-Lösung. Die Graftschafter Nachrichten betreiben unter ihrer standardisierten Microsoft Hyper V Plattform eine komplette Office & Callcenterplattform; diese ist redundant ausgelegt. Konfigurationen, Updates und auch das Troublemangement werden vom Kunden selber vorgenommen.

**„Wir können die Frings Informatic und die SwyxWare aufgrund der gemachten Erfahrungen mit gutem Gewissen weiterempfehlen und haben dies auch bereits getan.“ André Kröse, IT-Leiter der Graftschafter Nachrichten**

www.frings-informatic.de

---

IHR LÖSUNGSANBIETER

Frings Informativ Solutions GmbH  
Hauptverwaltung Düsseldorf  
Kleinhülsen 42, 40721 Hilden

Tel. +49 (2103) 58 77 -0

Fax. +49 (2103) 58 77 -310

Mail: [kontakt@frings-informatic.de](mailto:kontakt@frings-informatic.de)

---

Weitere Informationen erhalten Sie bei  
unseren Ansprechpartnern oder im Internet  
unter [www.frings-informatic.de](http://www.frings-informatic.de)



sw@h

innovaphone



CISCO

Microsoft



Skype for Business

myContactCenter



UNIFY

inGate



Polycom