



CHANNEL LAYER

Multi- und Omnichannel-Kommunikation

How do you communicate?

Im Channel Layer werden Multi- und Omnichannel-Kommunikation verwaltet, hier erfolgt auch das interne Routing zu den anderen Layern der Gesamtlösung.

Bei einem End-to-End-Szenario erfolgt auch das Routing zu extern angebundenen Systemen aus dem Channel Layer heraus, mit individuellen Konfigurationsmöglichkeiten für z.B. intuitives und intelligentes Routing, prozentuales Load Balancing oder vorab festgelegte Business Rules. Hierbei ist telorion mit einer Vielzahl an Systemen externer Anbieter kompatibel (u.a. Avaya, Alcatel, etc.).



WebRTC



CALL BACK



SIP TRUNK



CHAT



APP



SOCIAL MEDIA



PSTN



SKYPE for BUSINESS

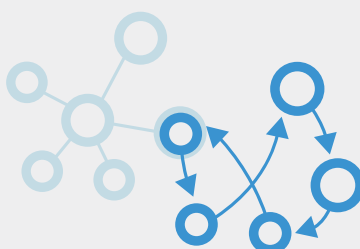


DID



COMMUNICATE WITH EVERYONE. EVERYWHERE.

MULTICHANNEL



OMNICHANNEL



MULTICHANNEL

WebRTC, SIP TRUNK, APP, PSTN, DID, CALL BACK,
CHAT, SOCIAL MEDIA, SKYPE for Business

Integrierte Lösung

Die Kommunikation mit dem Kunden hat sich in den letzten Jahren vom simplen Anruf hin zur Multichannel-Kommunikation weiterentwickelt. Im Sinne der absoluten Kundenorientierung gilt es, das Angebot an Optionen zur Kontaktaufnahme so komfortabel und flexibel wie nur möglich zu gestalten, um uneingeschränkt jedem Kundenprofil optimal zu entsprechen.

Mit telerion gehen wir noch einen Schritt weiter, denn unser Channel-Layer vereint alle Kommunikationskanäle in einer einzigen, integrierten Lösung. Je nach Bedarf werden diese dann individuell bereitgestellt: einzeln oder parallel – und zu 100% flexibel.

Denn nicht nur entscheiden Sie, welche und wie viele Kanäle zum Einsatz kommen sollen – auch weitere Handling-Optionen können individuell konfiguriert werden: beispielsweise beginnt die Kommunikation in einem Kanal und wird ohne Kontaktverlust in einen anderen übergeleitet (z.B. Call-to-Chat), oder aber ein in einem Kanal bestehender Kontakt wird simultan um einen weiteren ergänzt (Call & Chat). Aus Multichannel wird Omnichannel.

Kommunikationskanäle



Mit dem Einsatz von WebRTC bieten Sie Ihren Kunden einen kostenlosen Zugang zur direkten Kommunikation mit Ihrem Unternehmen. Verschlüsselt – und somit sicher – kann Ihr Kundenservice per Sprache oder Video erreicht werden.

Das WebRTC kann in bestehende Webseiten oder in Apps eingebunden werden, oder Sie stellen es dem Kunden als externen Link zur Verfügung.

Technische Voraussetzungen sind auf Userseite Chrome, Firefox oder Opera für die browserbasierte Nutzung. Bei Einsatz einer APP werden die Plattformen iOS und Android unterstützt. Genutzt wird die auf der Hardware des Kunden vorhandene Audio/Video-Unterstützung (Headset/ Webcam), es entsteht kein zusätzlicher Installationsaufwand.

SIP TRUNK

Wer – fast im wahrsten Sinne des Wortes – den „Anschluss nicht verlieren will“ – sollte heutzutage mit seiner Kommunikations-Infrastruktur All-IP-fähig sein. Und so aufwändig und kompliziert ist das gar nicht.

Über den Channel-Layer bei Telerion stellen wir Ihnen SIP-Trunks zur Verfügung, über die Sie Ihre Systeme mit allen Providern und Telefonie-Netzen oder auch anderen SIP-Endpoints verbinden können. Über den SBC (Session Border Controller) können Sie IP-Adressen freigeben und verwalten, ohne Ihre Internet-Strukturen bekannt zu geben: eine VPN-Verbindung wird hinfällig. Unsere SIP-Trunks unterstützen sämtliche Codecs, auch Codec Translation ist gewährleistet.

PSTN

Sie verfügen noch über physikalische Anschlüsse an das Telefonnetz, auf die Sie nicht verzichten wollen/können? Diese können als Channel integriert und zu IP/SIP konvertiert werden. Wir unterstützen Sie bei der Installation des hierfür notwendigen Media Gateways.





Sie haben bereits eine App für Ihre Kunden entwickelt oder im Einsatz?

Verbessern Sie Ihre Erreichbarkeit und bieten Sie Ihren Kunden eine weitere Option zur Kontaktaufnahme mit Ihrem Unternehmen, indem Sie die bestehende App um ein Kommunikationsfeature erweitern. Mit unserem SDK für eine Voll-Integrierung, oder einer API, mit aus der App heraus externe Applikationen gestartet werden können, wie z.B. WebRTC oder Call Back, stehen Ihnen verschiedene Ansätze zur Verfügung.

Sie finden die Idee gut, haben aber (noch) keine App für Ihr Unternehmen?

Wir bieten auch Standard-Apps für Kommunikation (iOS und Android) an. Diese Apps unterstützen Call, Video und Chat (einzeln oder individuell kombinierbar) sowie Email-Funktionalität. Das Layout kann individuell nach Ihren Vorgaben angepasst werden, auf Wunsch erhalten Sie die App auch brandfree. Lediglich die App-Struktur ist unveränderbar.

Diese App können Sie direkt im AppStore oder Playstore unter Ihrem Namen veröffentlichen und damit Ihren Kunden zum Download zur Verfügung stellen.

4



Auch die Option auf einen Live-Chat mit dem Kundenservice wird immer beliebter und als sehr kundenfreundlich wahrgenommen. Über reine Kundenfreundlichkeit hinaus geht jedoch der Einsatz des Chats, wenn es darum geht, auch Gehörlosen die Möglichkeit zur Live-Kontaktaufnahme zu geben.

Mit der Einbindung einer Chat-Option für die Kundenkommunikation auf Ihre Webseite reduzieren Sie die Absprung-Rate und verbessern die „customer service experience“ für Kunden, denen mit einem Co-Browsing-Angebot z.B. in der e-commerce Branche wertvolle Hilfestellung geleistet werden kann.

SOCIAL MEDIA

Die Einbindung von Social-Media-Kanälen bedeutet derzeit bei uns die Einbindung von Facebook und Twitter als Medium zur Kundenkommunikation, d.h. unterstützt werden die jeweiligen Chat-Optionen dieser Plattformen. Die Einbindung von Optionen auf „Likes“, „Follows“ oder das Teilen sowie Kommentieren von Beiträgen ist nur in einer End-to-End-Lösung von telerion möglich.

DID

DID-Nummern (= lokale oder geografische Rufnummern) aus verschiedensten Ländern bzw. Städten können als Sprachkanal eingebunden werden. Eingehende Gespräche nehmen Sie an, wo immer Sie wollen oder es gerade besser passt.

Globalisierung der Erreichbarkeit mit gleichzeitiger Zentralisierung Ihres Kundenservices.

Vor allem bei grenzüberschreitendem Service-Angebot kommen Sie mit einer DID-Nummer Ihren Kunden im Ausland entgegen. Sie können DID-Nummern über uns beziehen, bereits bestehende oder auch Nummern von Dritt-Anbietern einbinden.

CALL BACK

Der Rückruf ist ein gängiges Angebot, um Kunden eine Alternative bei z.B. längeren Wartezeiten oder auch einfach einen weiteren, komfortablen Kommunikationskanal anzubieten.

Angestoßen über ein Web- Formular oder per SMS-Trigger wird Ihr Kunde auf der angegebenen Rufnummer angerufen und mit einer IVR oder anderen Endpunkten verbunden (z.B. ACD).

Ein Callback-Formular bietet darüber hinaus noch Optionen zur Optimierung des Kundenkomforts, wie z.B. der Rückruf in einem vordefinierten Zeitfenster, zu einem fest vereinbarten Zeitpunkt, etc





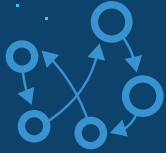
Der Zusammenschluss von Lync und Skype Business zu Skype-for-Business bedeutet eine hohe Reichweite an Nutzern, die miteinander direkt ohne das Telefonnetz kommunizieren können.

Kommen Sie Kunden entgegen, die Skype-for-Business nutzen, und bieten Sie diese Option zur Kontaktaufnahme an. Skype-for-Business-Nutzer werden dadurch in der Lage sein, die von Ihrem Unternehmen angebotenen Dienste und Services bequem und Workflow-affin auf dieser Ebene zu erreichen.

Die Kommunikation erfolgt von Skype zu Skype, und ist somit für Ihre Kunden kostenlos. Der Skype-for-Business-Service ist zum aktuellen Zeitpunkt auf reine Audio-Calls limitiert.

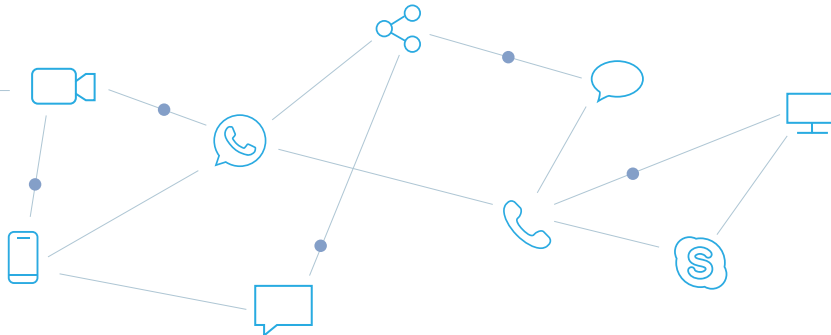


COMMUNICATE WITH EVERYONE. EVERYWHERE.



OMNICHANNEL

WebRTC, SIP TRUNK, APP, PSTN, DID, CALL BACK,
CHAT, SOCIAL MEDIA, SKYPE for Business



Von Multi- zu Omnichannel

Die Kommunikation mit dem Kunden hat sich in den letzten Jahren vom simplen Anruf hin zur Multichannel-Kommunikation weiterentwickelt. Im Sinne der absoluten Kundenorientierung gilt es, das Angebot an Optionen zur Kontaktaufnahme so komfortabel und flexibel wie nur möglich zu gestalten, um uneingeschränkt jedem Kundenprofil optimal zu entsprechen.

Mit telerion gehen wir noch einen Schritt weiter, denn unser Channel-Layer vereint alle Kommunikationskanäle in einer einzigen, integrierten Lösung. Jenach Bedarf werden diese dann individuell bereitgestellt: einzeln oder parallel – und zu 100% flexibel.

Denn nicht nur entscheiden Sie, welche und wie viele Kanäle zum Einsatz kommen sollen – auch weitere Handling-Optionen können individuell konfiguriert werden: beispielsweise beginnt die Kommunikation in einem Kanal und wird ohne Kontaktverlust in einen anderen übergeleitet (z.B. Call-to-Chat), oder aber ein in einem Kanal bestehender Kontakt wird simultan um einen weiteren ergänzt (Call & Chat). Aus Multichannel wird Omnichannel.

COMMUNICATE WITH EVERYONE. EVERYWHERE.