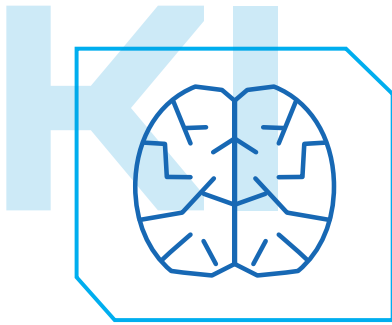




FOR THOSE WHO  
WANT TO REACH  
BEYOND  
THE CLOUD



INTEGRATED MULTI LAYER SERVICE PLATFORM



CALL  
CHAT  
WhatsApp  
SOCIAL MEDIA  
APP  
WEB

# KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Bis vor kurzem noch unter der Kategorie „Science Fiction“ abgelegt, ist die Einbindung „Künstlicher Intelligenz“ (K.I.) im regulären Arbeitsalltag auch mittelständischer Unternehmen nichts Ungewöhnliches mehr. Zum Beispiel lässt sich in der Telefonie intelligente maschinelle Interaktion bereits bei vielen Hotlines beobachten, wo das Kundenanliegen in einer IVR für die anschließende menschliche Bearbeitung sozusagen „vorsortiert“ wird.

Auch die erweiterte, gänzlich maschinell unterstützte Self-Service-Struktur ist heutzutage in der Kundenkommunikation bereits im Einsatz. Die größte Rolle spielt K.I. in diesem Bereich jedoch nach wie vor bei der Sicherstellung einer schnellen Service-Annahme.

Darüber hinaus kann durch die Einbindung von K.I. auch die Qualitätssicherung unterstützt werden.

Alle Anfragen ad-hoc bedienen, effizient an Live-Agenten weiterverteilen und zugleich effektive Qualitätssicherung praktizieren – das ermöglicht derzeit der Einsatz von K.I. in der Kundenkommunikation.



<http://www.telerion.com/ki>

# MULTI- CHANNEL

WebRTC  
SIP TRUNK  
APP  
PSTN  
DID

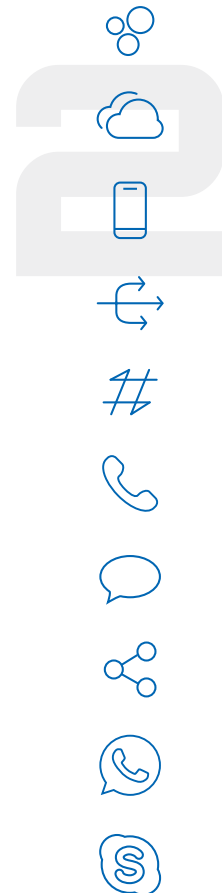
CALL BACK  
CHAT  
SOCIAL MEDIA  
WhatsApp  
Skype for Business

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.



<http://www.telerion.com/multichannel>





## CHANNEL LAYER

WebRTC, SIP Trunk, APP, PSTN,  
DID, Call Back, Chat, Social Media,  
WhatsApp, Skype for Business

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 telerion mit einer Vielzahl an Systemen externer Anbieter kompatibel (u.a. Avaya, Alcatel, etc.).



<http://www.telerion.com/channellayer>



## SYSTEM LAYER

IVR, ICC, KI

Im System Layer können alle Kommunikationskanäle mit interaktiven Aktionen verknüpft werden, die auf eine Optimierung der Customer Experience abzielen, wie z.B. eine IVR (Interactive Voice Response), ICC (Interactive Call Collector), Chatbots, eine Self-Service-Struktur oder Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Cognitive Computing bildet hier die Grundlage für die bei telerion zugrunde liegende Künstliche Intelligenz (K.I.).

In der telerion End-to-End Lösung kann aus diesem Layer heraus z.B. dem Anrufer ein Feedback über die voraussichtliche Wartezeit gegeben werden, während er gleichzeitig darüber informiert wird, über welchen alternativen Kontakt die Service-Aufnahme schneller erfolgen könnte.



<http://www.telerion.com/systemlayer>



## USER LAYER

### ACD

Die ACD ist das Herz eines jeden Service-Centers. Je besser das Herz, umso besser die Performance. Die bei telerion integrierte ACD ist in die Gesamtlösung eingebunden – nicht nur ANgebunden - und dadurch in der Lage, die im intelligenten Netz bereit gestellten Informationen zu verdichten und dem User als Zusatznutzen zur Verfügung zu stellen. End-to-End Kommunikation und nahtloser Informationsaustausch.

Unsere ACD Lösung wurde gezielt für den Einsatz in Software Designed Networks und zur Nutzung in der Cloud entwickelt. Sie bietet Agenten eine browserbasierte und im hohen Maße benutzerfreundliche Bedienoberfläche, hochgradig effizient und produktivitätssteigernd.

Kontaktspezifische Informationen, aber auch allgemeine, projektbezogene Echtzeit-Informationen oder z.B. Reportings und Auswertungen auf einen Blick. Für übergeordnete Instanzen, wie Supervisor oder Teamleiter, werden individuelle Oberflächen mit Zugriff auf Echtzeit-Daten und historische Vergleichswerte bereit gestellt.



<http://www.telerion.com/userlayer>



## SERVICE LAYER

### API

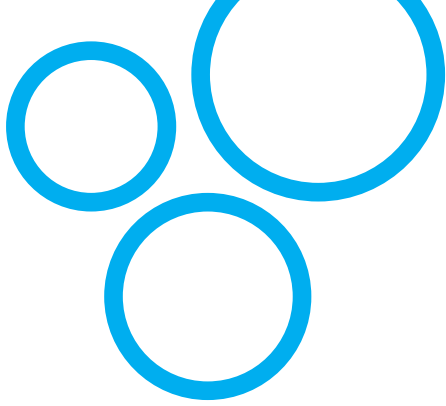
Bei telerion wurde bewusst auf die Entwickler-Freundlichkeit geachtet und im Service Layer eine Schnittstelle in Form einer RESTful API bereit gestellt, welche den Zugriff auf alle anderen Layer und integrierte Module ermöglicht.

Entwickler können somit auch eigene Applikationen um die Kommunikationsfeatures von telerion erweitern. Wenn gewollt auch in Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit unserem Entwicklerteam und mit bilateralem Nutzen. Aus dem Service Layer heraus findet bei uns auch die Anbindung an Third-Party-Applikationen statt.



<http://www.telerion.com/servicelayer>

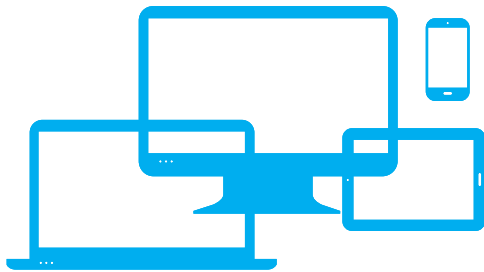
# 4



# WebRTC

WebRTC ist direkte Kommunikation über den Browser. Ihr Kunde hat Zugriff auf einen Browser - Chrome, Firefox oder Opera, und schon kann mit dem Service-Center kommuniziert werden. Per Call, Videocall oder Chat - vor allen Dingen jedoch verschlüsselt und somit sicher.

Die direkte Einbindung auf der Website und eine flexible Auswahl zwischen den verfügbaren Kanälen Sprache, Video oder Chat machen das WebRTC zu einem attraktiven Extra, welches dem User einen komfortablen Zugang zur Kontaktaufnahme ermöglicht. Nicht nur für interne Firmenkommunikation auch für die direkte Kommunikation zwischen Endkunden und einem Service-Center.



<http://www.telerion.com/webrtc>



# CARRIER SERVICES

Heutzutage reicht es nicht mehr an das Telefonnetz angebunden zu sein – man muss EINgebunden sein, denn alles ist weitestgehend nur noch IP. Und damit verbunden zahlreiche Möglichkeiten, die mit unseren flexiblen SIP Trunks auch tatsächlich genutzt werden können. Wir binden Ihre Systeme so ein, dass die im Netz verfügbare Intelligenz auch für Sie erreichbar wird. Wie z.B. ein automatisches Name-Lookup für eingehende und gewählte Rufnummern, oder frei einstellbare Rufnummernerkennung bei ausgehenden Anrufen.

Unser Angebot umfasst auch geografische Rufnummern (DID Nummern) aus über 60 Ländern, Service-Rufnummern sowie Terminierung in bester Sprachqualität.

**Geografische**  
RUFNUMMERN

**Service**  
RUFNUMMERN

**Call**  
TERMINIERUNG

**Dialer**  
TERMINIERUNG

**SMS**  
TERMINIERUNG

**Billing & Routing**  
PLATTFORM



<http://www.telerion.com/carrierservices>



TGA Systems GmbH  
Q7, 24  
68161 Mannheim

Tel: +49 621 37909 300  
Fax: +49 621 37909 315  
sales@telerion.com

[www.telerion.com](http://www.telerion.com)

## WE ARE SOCIAL

<https://www.telerion.com/social>



Want to read in a different language?



<http://www.telerion.com/media>