

TietoEnator kehitti VoIP-pohjaisen Contact Center -kokonaispalveluratkaisun

TietoEnator on kehittänyt uudentyyppisen VoIP-teknologiaan (Voice over Internet Protocol) perustuvan kokonaispalveluratkaisun Contact Center –järjestelmäpalveluihin. Konseptin mukaisesti voidaan toteuttaa turvalliset ja joustavat yhteyskeskusratkaisut, jotka voidaan saumattomasti liittää asiakkaan olemassa olevaan puhelinteknologiaan. VoIP nähdään TietoEnatorissa yhdeksi kiinnostavimmista uusista teknologia-alueista, jotka mahdollistavat uudentyyppisten palveluiden kehittämisen.

VoIP-teknologian ideana on siirtää ääni pakettimuotoisena dataverkkoihin, perinteisten puhelinverkkojen sijasta. Tekniikka mahdollistaa aineistojen ja kanavien integraation ja sen, että tulevaisuudessa kaikki materiaali voi kulkea dataverkossa ja yhdistyä tarvittaessa yhteen sovellukseen. Parhaimmillaan saavutetaan myös huomattavia kustannussäästöjä.

VoIP-pohjainen Contact Center -palveluratkaisu on tulosta TietoEnatorin Telecom & Media sekä Käsittely- ja verkkopalvelut –liiketoiminta-alueiden panostuksesta tämän teknologian hyödyntämiseen.

“Kun kehitimme VoIP-pohjaista palvelukonseptiamme, meitä ei kiinnostanut tekniikka sinänsä, vaan nimenomaan sen palvelevuus ja ne uudet hyödyntämismahdollisuudet, joita se tuo”, toteaa johtaja Mika Nurmi TietoEnatorista. “ Kun yhdistämme uutta tekniikkaa sujuvasti asiakkaidemme nykyisiin järjestelmiin, pystymme takaamaan heille turvallisen kehityspolun.”

Contact Center -palvelussa useasta eri kanavasta tulevat kontaktit pitää pystyä nopeasti käsittelemään ja ohjaamaan eteenpäin maantieteellisesti hyvinkin hajautetuissa ympäristöissä sekä vielä yhdistämään muissa järjestelmissä olevaan tietoon. VoIP tuo Contact Centeriin joustavuutta ja hajautettavuutta. Ja kun VoIP-ratkaisu rakennetaan perinteisen puhelinvaihteen rinnalle, niin kuin TietoEnatorin omassa Contact Centerissä, taataan turvallisuus ja toimintavarmuus.

TietoEnatorin VoIP-pohjainen Contact Center -ratkaisu on helposti mukautettavissa asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. Esimerkiksi käyttäjien tukitoiminnot tai sovelluksen integrointi muihin tietojärjestelmiin, kuten asiakashallinta- tai CRM-järjestelmään, toteutetaan joustavasti asiakaskohtaisesti.

VoIP-pohjaisen Contact Center -palvelun toimivuudesta on käytännön näyttöä vaativassa ympäristössä, TietoEnatorin omassa konserniverkon käyttäjien tukipalvelussa, josta osa on Suomessa toteutettu tällä ratkaisulla.

TietoEnator tarjoaa myös VoIP-teknologian perusinfrastruktuurin, konsultointi-, suunnittelu- ja käyttöpalveluita.

Lisätietoja:

TietoEnator, Telecom & Media Solutions, johtaja Mika Nurmi, puh. (09) 862 65550, 040 521 7687
TietoEnator, Processing & Network, johtaja Tapani Turunen, puh. (09) 862 61569, 0400 725958

TietoEnator on yksi johtavista korkean jalostusarvon tietotekniikkapalvelujen toimittajista Euroopassa. Henkilöstön määrä on yli 10.000 ja liikevaihto 1,1 miljardia euroa. TietoEnatorin palveluja ovat konsultointi, tietojärjestelmien kehittäminen ja integrointi, käyttö ja verkonhallinta, asiakkaiden tuotekehityspalvelut sekä ohjelmistopalvelut. Palvelut perustuvat vahvaan asiakastoimialojen tuntemiseen ja tekniseen osaamiseen. Keskeisiä asiakastoimialoja ovat mm. tietoliikenne, finanssi, julkinen sektori sekä metsä- ja energiateollisuus.

www.tietoenator.com

TIETOENATOR OYJ

JAKELU

Keskeiset tiedotusvälineet

