

TietoEnator lanserar totallösning för VoIP-baserade kontaktcenter

TietoEnator har utvecklat ett VoIP-baserat (Voice over IP) koncept för kontaktcenter. Konceptet kan användas för att implementera säkra och flexibla kontaktcenter-lösningar som enkelt kan integreras med kundernas befintliga telefonteknik. TietoEnator ser VoIP som en av de mest intressanta nya teknikerna och ser stora möjligheter att utveckla nya tjänster inom området.

VoIP-teknik innebär att rösten överförs i paketform till ett datanät istället för till det traditionella telefonnätet. Detta innebär att olika typer av data och kanaler kan integreras. Allt material kan skickas i datanätet och vid behov kombineras i en enda applikation. Detta kan ge stora kostnadsbesparingar.

Konceptet för VoIP-baserade kontaktcenter är resultatet av den satsning på VoIP-teknik som gjorts av TietoEnators affärsområden Telecom & Media och Processing & Network.

- När vi utvecklade vårt VoIP-baserade koncept var vi inte intresserade av själva tekniken utan av hur vi kan dra nytta av den och vilka nya användningsområden den skapar. När vi på ett smidigt sätt kombinerar ny teknik med våra kunders befintliga system kan vi garantera dem en säker utveckling, säger Mika Nurmi, chef vid TietoEnator Telecom & Media Solutions.

I kontaktcentren måste man snabbt kunna hantera kontakter från många olika kanaler och omdirigera dem i en miljö som är geografiskt utspridd. Man måste också kunna kombinera dem med data som finns i andra system. VoIP ger kontaktcentren både flexibilitet och möjlighet till decentralisering. När en VoIP-lösning byggs upp för att samexistera med den traditionella telefonväxeln, vilket är fallet med TietoEnators eget kontaktcenter, garanteras säkerhet och driftsäkerhet.

TietoEnators VoIP-koncept kan lätt anpassas till kundernas olika behov. Implementationen av användarsupportfunktionerna liksom integrationen med andra informationssystem, såsom kundhantering och CRM-system, sker exempelvis enskilt för varje kund.

Ett VoIP-baserat kontaktcenter är funktionellt i en komplex miljö - TietoEnators användarsupport för koncernens nätverk i Finland bygger delvis på denna teknik.

TietoEnator erbjuder också grundläggande infrastruktur, konsulttjänster, planerings- och driftstjänster inom VoIP-teknik.

För ytterligare information, kontakta:

TietoEnator, Telecom & Media Solutions, Director Mika Nurmi +358 9 862 65550, +358 40 5217687

TietoEnator, Processing & Network, Director Tapani Turunen +358 9 862 61569, +358 400 725958

TietoEnator är en ledande leverantör av värdeadderande IT-tjänster i Europa med mer än 10 000 anställda och en omsättning på 1.1 miljarder Euro. TietoEnator erbjuder managementkonsulting, systemutveckling, integration, drift och support, produktutvecklingstjänster för kunder samt, programvaror. TietoEnator har djup kunskap om kunders verksamheter inom branscher som t ex telekommunikation, bank och finans, offentlig sektor samt skog och energi.

www.tietoenator.com

TIETOENATOR ABP

DISTRIBUTION
Centrala media