



# KOMMUNIKATION AUS DER CLOUD: EINZIGARTIG UND ERFOLGREICH

SOLGARI

#129498679

Das Thema Geschäftskommunikation ist ein weites Feld, zu dem Telefonie, Web Meeting, Contact Center, Sprachverifikation, IVR sowie auch Anruf und Video-Archivierung gehören. Als einziges Unternehmen weltweit bietet Solgari eine Lösung an, die all diese Bereiche komplett abdeckt. Die einzigartige Cloud Software Plattform ist für Kunden als Saas Model zur monatlichen Nutzung verfügbar.

## Softwarelösung für vertikale Anforderungen

Die Plattform bietet mehrere Service Module, welche global für jeden Benutzer verfügbar sind, der Zugang zu einem internetfähigen Endgerät hat. Die verschiedenen Komponenten – Telefonie, IVR oder auch Archivierung – sind als einzelne Module oder als vollintegrierte Lösung verfügbar, um die spezifischen Kundenanforderungen innerhalb unterschiedlicher Branchen zu erfüllen.

Zu diesen gehören unter anderem:

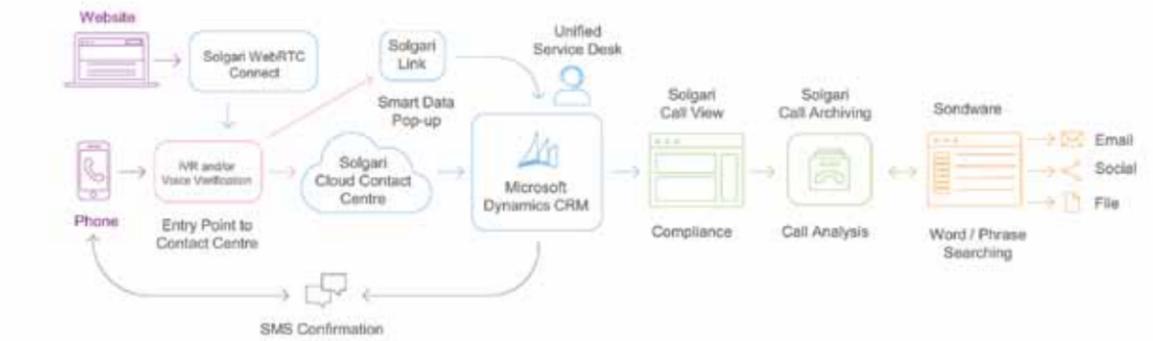
- Fintech & Financial Services: Wickeln Sie die gesamte globale Kommunikation (Telefonie, Web-Meeting, Contact Center) und Compliance-Anforderungen

(PCI DSS IVR, Call & Video-Archivierung, Sprachüberprüfung, Wort- & Wort-Suche) von heute und morgen auf einer integrierten Softwareplattform ab.

- Personalplanung: Erstellen Sie Multi-Channel-Cloud-Contact-Center (Sprache, Chat & Video), das mit jedem CRM / jeder Datenbank mit offenen API interagieren kann. Agenten können überall dort arbeiten, wo Internetzugang besteht.
- Gesundheitswesen: Automatisieren Sie Terminvereinbarungen und Bestätigungen mittels intelligenter IVR, erstellen Sie mobile Telemedizinlösungen dank hochwertiger Video-WebRTC-Fähigkeit.

## Integration mit Dynamics CRM

Solgaris Cloud-basierte API, Solgari Link, ermöglicht die Integration in jedes IT-System mit einer offenen API Schnittstelle. Die Integration mit Microsoft Dynamics CRM umfasst alle Aspekte der Geschäftskommunikation und arbeitet nahtlos mit einer zentralen Kundendatenbank zusammen.



- |               |   |  |   |
|---------------|---|--|---|
| <b>Legend</b> | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Automatic Client Identification</b><br>2 Factor Authentication<br>Client Anti-Phishing<br>Agent Cost Reduction<br>Security | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Intelligent Contact Centre</b><br>Customer Wow Factor<br>Process Efficiency<br>Client Service Improvement | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Compliance &amp; Reporting</b><br>Regularity Compliance<br>Flexible Reporting<br>Call Analysis |
|               |   | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Fast Client Confirmations</b>   | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Speedy Conflict Resolution</b>   |

So können beispielsweise die komplexen Kundenanforderungen einer Finanzdienstleistungslösung problemlos realisiert werden:

- Automatische Client-Identifizierung: Dank einer IVR können bei eingehenden Anrufen mittels WebRTC über die Kundenwebsite (Sprache, Chat Video) auch die Kunden- und Kontonummern identifiziert werden. Sprecherverifikation wird genutzt, um Bestandskunden zu erkennen.
- Intelligentes Contact Center und CRM Integration: Sämtliche Kommunikation wird über das Cloud Contact Center Modul abgewickelt. Solgari Link bringt die Kundendetails in die CRM URL, wodurch das CRM mit dem richtigen Kundenprofil gefüllt wird, sobald der Agent verfügbar ist. Dieser hat die Möglichkeit, eine Bestätigungs-SMS aus dem CRM zu senden, um dem Kunden seine Ticketnummer zu bestätigen.
- Die gesamte Kommunikation (Anrufe und Video) werden für jeden Benutzer immer archiviert. Dieses Archiv kann sofort durchsucht und Einträge abgerufen werden. So werden gleich mehrere Compliance Anforderungen erfüllt einschließlich BAFIN. Im Falle einer notwendigen Schlichtung kann der Kunde die archivierten Mitteilungen Wort für Wort durchsuchen.

## Praxisbeispiel: Aztec Finance

Ein führender globaler Fintech-Innovator wurde vor kurzem in Forbes ‚top 50 globalen Unternehmen‘ aufgenommen.

Aztec Finance hat das Ziel, globalen Lieferanten Zugang zu einfachen und kostengünstigen Rechnungsfinanzierungen zu ermöglichen und bietet die systematische Erfassung von Rechnungsbatten an Lieferketten, E-Invoice-Netzwerken und Lieferanten an.

## Die Anforderungen

Das Ziel: Mit einer Plattform die wachsenden Anforderungen an die globale Kommunikation realisieren

Mit Standorten in Singapur, Dublin, Kapstadt und San Francisco sowie Mitarbeitern, die in zahlreichen Schwellenländern tätig sind, stand Aztec vor erheblichen Herausforderungen bei der Skalierung und Betreuung verschiedener Telefonie-, Contact Center-, Compliance- und Carrierlösungen an jedem Standort.



So suchte das Unternehmen nach einer Lösung, die die komplexen Anforderungen erfüllte und gleichzeitig nur geringe Kosten bedeutete.

### Die Lösung

Eine integrierte, intelligente und cloudbasierte Lösung, die alle Anforderungen an die Geschäftskommunikation erfüllte.

So verschob Aztec Finance die gesamte Kommunikation auf die

Cloud-Plattform von Solgari, sodass alle Telefonie-, Contact Center-, Web-Meeting- und Compliance-Anforderungen weltweit mit demselben Service realisiert werden können.

- Cloud-Telefonie: Nach dem Austausch standortbasierter Avaya-Lösungen und der Abkehr von mehreren Mobilfunkanbietern nutzen jetzt alle Mitarbeiter – egal ob Office-basiert oder mobil – eine einzige Cloud-Lösung.
- Cloud Contact Center: Das wachsende Kundenkommunikationsvolumen aus Lateinamerika hat Aztec Finance dazu veranlasst, Kontaktzentren in Miami und Dublin zu eröffnen, die Solgari's Lösung nutzen und WebRTC für Multi-Channel-Communities einsetzen.
- Compliance-Anforderungen: Aztec Finance kann nun alle Anrufe auf ihrer Plattform erfassen, archivieren und jederzeit abrufen.

### Null Kapitalkosten, 50% niedrigere Betriebskosten und niedrigere Gesprächskosten

Das Unternehmen investiert an allen Standorten deutlich weniger und verzeichnet geringere Betriebskosten durch den Wegfall der standortbasierten Telefonielösungen. Rund um die Kommunikation entstanden keine weiteren Wartungs- oder Supportkosten. Zudem wurden niedrige Betriebskosten sowie Mobilfunkgebühren verzeichnet.



Solgari EMEA  
Edward Grant  
COO  
edward.grant@solgari.com

Lighthouse  
Derendorfer Allee 6  
40476 Düsseldorf  
069 - 22222514  
www.solgari.com