

## ONDEMAND4U/SOLGARI

## Kombi-Lösung bis 5.000 Anwender

Eine neue deutsch-irische Kooperation kommt mit einer sehr interessanten Software auf den Markt. Sie kombiniert unter anderem ohne die Einbindung von Hardware Telefon- und betriebswirtschaftliche Software auf Basis von Microsoft Dynamics 365. Mit diesem cloudbasierten Angebot gehen die beiden Anbieter in den nächsten Wochen an den Start. Der Anspruch: Kleinen und mittelständischen Unternehmen den Einsatz einer nahtlos integrierten und zukunftsweisenden Lösung zu ermöglichen.

„Unternehmen benötigen heute in einer modernen Arbeitswelt cloudbasierte Kommunikationslösungen, die Mitarbeitern jederzeit überall zur Verfügung stehen und gleichzeitig kosteneffizient, sicher und Compliance-konform sind. Diese Anforderungen sehen wir vor allem bei Unternehmen, die Microsoft Dynamics 365 einsetzen“, sagt Kenneth Christensen, Geschäftsführer der OnDemand4U GmbH in Saarbrücken.

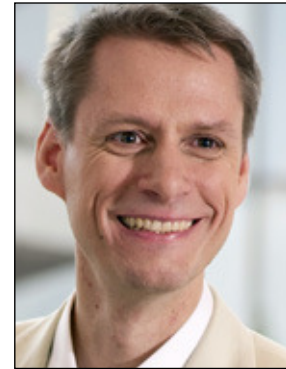
Der „Spezialist für Microsoft-Cloud-Lösungen wie Dynamics 365 bzw. Microsoft CRM Online“ (OnDemand4U über OnDemand4U) und Solgari, ein Anbieter von Kommunikationslösungen in der Cloud, traten erstmals gemeinsam als Kooperationspartner vom 26. Februar bis zum 1. März 2018 auf der Call Center World CCW in Berlin auf.

Den Messe-Besuchern präsentierten die beiden Anbieter eine integrierte Lösung, die Microsoft Dynamics 365 und Business-Kommunikation in der Cloud umfasst und sich angeblich optimal für dynamische und wachstumsstar-

ke Unternehmen eignet. Solgari vereint, so die Beschreibung der Lösung, in seiner cloudbasierten Kommunikationsplattform Telefonie, Telefon- und Videokonferenzen, Desktop-Sharing, Contact Center, Interactive Voice Response (IVR, Sprachdialogsystem), Anruf-Archivierung und -Verschlüsselung.

***Solgari verspricht mit der Lösung die Erfüllung aller regulatorischen Vorgaben wie DSGVO und MIFID***

Im Zusammenspiel mit Microsoft Dynamics 365 entsteht so eine Lösung, mit der die Mitarbeiter in Vertrieb, Kundendienst und Innendienst die Solgari-Anwendung für Telefonate, Contact-Center-Aktivitäten, Videogespräche, Chat oder SMS-Versand nutzen können. Dabei werden alle Aktionen in der Microsoft Dynamics-365-Historie hinterlegt. Sie kommunizieren mit anderen Unternehmen – unabhängig davon, ob diese Festnetztelefonie, Web-Kommunikation oder Messaging-Tools nutzen.



**Kenneth Christensen, Geschäftsführer der OnDemand4U:**

*„Unternehmen benötigen heute in einer modernen Arbeitswelt cloudbasierte Kommunikationslösungen, die Mitarbeitern jederzeit kosteneffizient überall zur Verfügung stehen.“*

Die gemeinschaftliche Lösung des deutschen und irischen Anbieters wird in den Rechenzentren des US-Unternehmens Verizon gehostet, das in Frankfurt ein Data-Center betreibt. Solgari verspricht mit dieser Lösung die Erfüllung aller regulatorischen

Inhalt	Seite
OnDemand4U/Solgari <b>Kombi-Lösung bis 5.000 Anwender</b>	1
Xerox <b>Händlerverband bezieht Stellung</b>	4
Telekommunikation <b>Paradigmenwechsel</b>	6
DocuWare <b>Neues Partner-Modell</b>	8
Optimal Systems <b>Gelungene Trendwende</b>	10
<b>Namen und Nachrichten</b>	11



Vorgaben wie etwa DSGVO (Datenschutzverordnung) beziehungsweise der MIFID II Markets in Financial Instruments Directive (Banken-Regulierung). Diese Anforderungen verlangen insbesondere die Finanzdienstleister von Lieferanten. Außerdem können die Iren unter anderem ihren Kunden eine Ausfallsicherheit von 99,9 Prozent zusichern.

**Axel Oppermann, Chef des Analystenhauses Avispador:** „Die Kunden müssen sich fragen, ob diese Form der Omni-Channel-Kommunikation mittelfristig die richtige ist und ob sie in drei oder fünf Jahren diese Anwendung weiter favorisieren wollen.“



Solgari ist darauf spezialisiert, eine rein cloudbasierte Plattform für Telefonie, Videokonferenz und Chat zu bauen, die auch den Ansprüchen größerer Call-Center genügt. Teure und wartungsintensive Hardware für Telefonanlagen soll somit der Vergangenheit angehören. Gegenüber INFO-MARKT versichern die Iren, dass man mit der Lösung fünf bis 5.000 Anwender und damit global agierende Unternehmen problemlos bedienen kann.

Die Vertreter von OnDemand4U, die mit der Kooperation vor allem stark wachsende Unternehmen ins Visier nehmen, sind sich sicher, mit dem irischen Partner beim Anwender auf eine hohe Akzeptanz zu stoßen. „Im Zusammenspiel mit Microsoft Dynamics 365 entsteht so eine Lösung, die jeden Kanal der Kunden-Kommunikation bedient, alle Sicherheitsstandards erfüllt und zudem die Telefonkosten um bis zu 50 Prozent reduziert“, lautet die Verkaufsargumentation aus Saarbrücken.

Dieser stimmen Marktkenner weitgehend zu. Etwa Ralf Korb, CRM-Experte des Analystenhauses Barc GmbH: „Die Solgari-Lösung ist sehr stabil und kommt durch ihre Vollverschlüsselung sogar für Banken und Versicherungen infrage. Im Gegensatz zur Microsoft-eigenen Lösung Skype for Business kann man damit in der Tat die Anforderungen selbst größerer Call Center abbilden“, versichert Korb. Ein ähnliches Statement gibt Axel Oppermann, Chef des Analystenhauses Avispador GmbH in Kassel, ab: „Wenn alle

Kommunikationskanäle in einem System verfügbar sind und alle kundenrelevanten Informationen in Dynamics 365 konsolidiert und dokumentiert werden können, ist das ein cleverer Ansatz.“

Zu den Kosten: Die komplette Branchenlösung für Fintechs inklusive einer Komplett-Verschlüsselung plus CRM plus 15 weitere Apps kostet 110 bis 190 Euro. Mit anderen Worten: Für einen mittelständischen Betrieb mit 10 Mitarbeitern entstehen Kosten zwischen rund 13.000 und 23.000 Euro pro Jahr. Dieses Pricing dürfte kaum zu einem beschleunigten Auftragseingang führen.

Deshalb gibt es ein alternatives Angebot. Bei diesem zahlen Unternehmen ab 50 Euro monatliche Miete. Dafür erhalten sie die Solgari-Lösung plus eine CRM-Lizenz von Microsoft (Full

User), die monatlich kündbar ist. Damit stehen den Anwendern eine leistungsstarke CRM-Software sowie umfassende Kommunikations-Funktionalitäten zur Verfügung. Darüber hinaus können sie ihre Telefonanlage ein-kellern und die Cloud-Vorteile bei der Wartung und Betriebs-sicherheit in Anspruch nehmen. Gleichwohl: „Die Kunden müssen sich fragen, ob diese Form der Omni-Channel-Kommunikation mittelfristig die richtige ist und ob sie in drei oder fünf Jahren diese Anwendung weiter favorisieren wollen“, gibt Oppermann zu bedenken.

Er begründet seine Ansicht mit der Prognose, dass die „Zukunft von Omni-Channel und vor allem bei einfachen Kundendialog-Aufgaben durch eine starke Zunahme von Bots erledigt werden“. Unter den so genannten Chatbots versteht man ein Programm, das getippte Texte von Nutzern entgegennimmt und mit einer Antwort in Textform reagiert. Dabei gibt es zwei Ansätze: Der Chatbot basiert auf festen Regeln. Er erkennt



**Ralf Korb, CRM-Experte des Analystenhauses Barc:** „Der Anwender muss prüfen, ob mit neuen Programm-Versionen auch echte Neuerungen ausgeliefert werden und keine Patches, die nur etwaige Fehler ausbessern.“

Schlüsselwörter oder Phrasen und gibt entsprechend Antworten aus. Oder er greift auf eine Art Künstliche Intelligenz (KI) zu und lernt bei der Anwendung weiter dazu. „Hier gibt es bereits andere Microsoft-Partner, die sehr aktiv an entsprechenden Lösungen arbeiten“, sagt Oppermann.