

CALL@CLOUD

NEXT-GEN TELECOMMUNICATION



 **cloud[®]**
services
MADE IN GERMANY

Entdecken Sie den neuen Premium-Standard in der Business Telefonie. Für kleine, mittelständische und große Unternehmen die richtige Telekommunikations-Lösung.

MADE IN GERMANY



CLOUD FUNKTIONEN

Effiziente Kommunikation

Anrufsteuerung

Durch flexibles Callrouting erreicht der eingehende Anruf immer das richtige Ziel und bleibt nicht unbeantwortet. Mit der Konfiguration eines Sprachdialogs lassen sich zudem Anrufe bereits im Voraus, entsprechend Ihrem Anliegen, zu qualifiziertem Personal weiterleiten.

Sollte das Personal mal außer Haus oder im Home-Office sein, so ist über myApps und die Mobility-Funktion eine schnelle und einfache Erreichbarkeit garantiert.

Basisfunktionen

Verzichten Sie auch mit Ihrer Cloud-Telefonanlage nicht auf altbewährte Funktionen. Nutzen Sie bekannte Funktionen wie Gespräche makeln, halten oder weiterleiten.

Mit weiteren Funktionen wie der Anrufbenachrichtigung bleiben Sie immer Up2date hinsichtlich eventuell verpasster Anrufe. Mit erweiterten Einstellungsmöglichkeiten können Sie einfach bestimmen auf welche Art und Weise Sie darüber informiert werden wollen. Egal ob nun auf dem Smartphone, Tischtelefon oder in der myApps.

myApps

Mit myApps können Sie ihre Einstellungen auch selbst anpassen, ohne ein:e Spezialist:in dafür zu beauftragen. Sollte mal etwas nicht passen, dann lässt sich der alte Zustand aus den turnusmäßig erstellten Backups wiederherstellen. Als Administrator Ihrer Telefonanlagen können sie einfach die gewünschten Telefonie-Einstellungen über die Ihnen zur Verfügung gestellten Administrations-Apps anpassen. Darüber hinaus lassen sich über das Resorting Auswertungen der getätigten Gespräche erstellen und exportieren.

Erweiterte Funktionen

Nutzen Sie produktive Erweiterungen, mit denen sich der Arbeitsalltag erleichtern lässt.

Das Fax wird auch in der heutigen Zeit immer noch verwendet und ist in vielen Angelegenheiten für die Rechtsicherheit notwendig. In der Fax2App muss das aber nicht mehr mit einem Faxgerät gemacht werden. Wichtige Dokumente können Sie direkt in der App verschicken oder erhalten. Faxdokumente können sowohl auf herkömmliche Art und Weise als Weiterleitung per E-Mail erhalten werden.

Gesprächs- und Verbindungswünsche können mit Hilfe der Switchboard App, der professionelle Vermittlungsplatz, entgegengenommen werden. Am Vermittlungsplatz können Mitarbeitende Ihres Unternehmens eingehende Verbindungen annehmen, Informationen abfragen, in Warteposition übertragen, oder direkt zu gewünschten Ansprechpartner*innen vermitteln.

Mit unseren zusätzlichen Feature erweitern Sie ihr Cloud-Telefonie um vier weitere Funktionen und können Ihre Anruforganisation erheblich verbessern. Nutzen Sie Funktionen wie Hot-Desking, LDAP-Telefonbuch, individuelle Wartemusik oder Pick-Up-Services.



COLLABORATION / UNIFIED COMMUNICATION

Zusammenarbeit und Einrichtung

Softphone

Nicht nur mit einem IP-Telefon telefonieren. Mit unseren Softphones von allen internetfähigen Endgeräten aus nutzbar. Standort- und Hardwareunabhängig.

Call-List

Behalten Sie den Überblick über Ihre Anruflisten. Erhalten Sie Benachrichtigungen über entgangene Anrufe auf Ihrem Endgerät oder im Webportal.

Chat

Mehr als nur eine Telefonapplikation. Nutzen Sie Chat-Funktionen, um in Echtzeit mit Ihren Kollegen zu kommunizieren und in Verbindung zu bleiben.

Voicemail

Moderne Anrufbeantworter ermöglichen Ihnen das Abspeichern eingegangener Nachrichten auf Ihrem Server. Erreichbar von jedem Endgerät.

WebRTC

Web Real-Time Communication ermöglicht Ihnen einen direkten Austausch von Informationen zwischen Browsern, ohne das Benutzen von Plug-ins oder anderer Software.

Fax2App2Fax

Nutzen Sie erweiterbare Funktionen zu Ihrem Mail-Postfach und verschicken Sie in Kombi nahtlos Fax2App oder App2Fax. Die Moderne Cloud-Fax-Lösung.

Conference

Nutzen Sie das Konferenzsystem um mit Ihren Kollegen*innen wichtige Präsentationen oder Projekte ortsunabhängig gemeinsam zu besprechen oder zu bearbeiten.

Die Unified Communication ist eine Plattform die alle relevanten Kommunikationsdienste zusammenfasst. Dies ermöglicht geräte- und ortsunabhängig auf jedem eingerichteten Weg zu Kommunizieren. Einfach zu bedienen wie ein Telefon und so vielfältig wie eine Videokonferenz, lässt sich hiermit auch das Instant Messaging, Voice- und E-Mails verknüpfen.



Zusammenarbeit im Team - schnell, effizient und unabhängig

Im Team für mehr

Mit den Collaboration-Tools von Call@Cloud arbeiten Ihre Teams jederzeit und überall effizient zusammen. Egal ob Sie im Büro, im Homeoffice oder unterwegs arbeiten wollen, Sie sind immer erreichbar. Mit der simplen Einrichtung und Umstellung sparen Sie Zeit und Kosten und unterstützen Ihre Mitarbeitenden. Wir machen Ihre Kommunikation effizienter und effektiver.



CALL-CENTER Jtel / ACD

Next-Gen Telekommunikations-Konzepte

Über Supervisor zum Agenten

In einem Call Center ist ein Supervisor für die Verwaltung und Führung eines Teams von Agenten verantwortlich. Die Hauptaufgabe des Supervisors besteht darin, sicherzustellen, dass die Agenten einen qualitativ hochwertigen Kundenservice bieten, die Leistungsziele erfüllen und die Unternehmensrichtlinien und -verfahren einhalten.

Die Benutzeroberfläche versetzt den Supervisor jederzeit in die Lage, die Qualität des Services, sowie die Einhaltung der Unternehmensrichtlinien anhand von Kennzahlen und Indikatoren zu überwachen.

Sie schafft zudem einen besseren Einblick in den Live-Status der Warteschlangen und der Agentengruppe und ermöglicht beispielsweise über den Agentenstatus als Supervisor zu erkennen, an welchen Stellen automatische Weiterleitungen einzurichten sind, um entsprechend der Verfügbarkeit die Effizienz des Call-Centers zu verbessern.

Die Funktionen des Call-Centers lassen sich flexible und je nach Größe Ihres Unternehmens anpassen. Haben Sie Bedarf nach mehr? Legen Sie neue Agenten Clients einfach an und verknüpfen sie mit neuen VoIP-Zielen. Ordnen Sie Ihre Agenten nach Bedarf den erstellen Fach-Teams im Interactive Voice Response zu und der neue Client ist einsatzbereit.

Interactive Voice Response (IVR)

Um Ihren Kundenservice noch weiter zu optimieren, bietet die Funktion IRV die Möglichkeit, die eingehenden Anrufe bereits für Sie vor zu sortieren. Zu Gesprächsbeginn kann in einem elektronischem Auswahlmenü das Anliegen entsprechend der von Ihnen eingestellten Optionen ausgewählt und qualifizierten Mitarbeitenden weitergeleitet werden.

Inbound/Outbound ACD

Mit der Automatic Call Distribution oder automatischen Anrufverteilung werden eingehende Anrufe je nach gewünschtem Prinzip an Ihre Mitarbeiter*innen im Call-Center verteilt. Gleichen Sie die Auslastung Ihrer Agenten*innen gleichmäßig mit dem Prinzip des Most-Idle Routings aus, oder verweisen immer auf den/die erste*n verfügbaren Agenten*in.



Setzen Sie auf Ihr eigenes professionelles Call-Center in der Cloud und managen Sie als Supervisor Ihre Agenten. Setzen Sie die modernen Konzepte des automatischen Call-Routings ein. Wir helfen Ihnen gerne weiter und übernehmen die Einrichtung für Sie.

DEVICES / ENDGERÄTE

Basis für moderne Kommunikation

Die Voice-over-IP Technologie hat den modernen Weg der Telekommunikation revolutioniert. Moderne VoIP-Geräte wie IP-Telefone, Softphones und VoIP-Adapter haben es Privatpersonen und Unternehmen leicht gemacht, mit anderen auf der ganzen Welt in Verbindung zu treten und zu kommunizieren. Mit den IP-Telefonen verbinden wir das Beste aus der digitalen und der analogen Welt.

IP-Telefonie

Moderne Telefone für jeden Bedarf. Von Design-Telefon bis hin zum funktionellen Allrounder sind unsere IP-Telefone auf dem neuesten Standard der HD-Sprachqualität und der Sicherheitsprotokolle.

IP112

- » Farbdisplay 320x240 px
- » 2x6 Funktionstasten
- » USB 2.0 für Headset
- » Gigabit-Ethernet Anschluss



IP222

- » Farbdisplay 320x240 px
- » 2x6 Funktionstasten
- » 4x USB 2.0 für Headset
- » Gigabit-Ethernet Anschluss
- » Kompatibel mit Beistellmodul

IP232

- » Touchscreen 480x272 px
- » 2x6 Funktionstasten
- » 4x USB 2.0 für Headset
- » Gigabit-Ethernet Anschluss
- » Kompatibel mit Beistellmodul



VoIP-Gateways

Die innovaphone VoIP-Gateways realisieren die Schnittstelle zu anderen Netzen und stellen gleichzeitig die schlanke Hardwareplattform für die Call@Cloud IP-Telefonie und Unified Communications-Lösung dar.



Wireless-Lösungen

Vierorts werden Mitarbeiter benötigt, die sich mobil im Unternehmen bewegen können – sei es die Stationsärztin im Krankenhaus, der Logistikmitarbeiter im Großlager oder der Mechatroniker in der Autowerkstatt.

Die Kommunikation muss dabei stets unkompliziert und zuverlässig sein. Robuste Endgeräte mit langen Akkulaufzeiten, gute Netzablichtung, sowie eine sichere Integration in die Telefonanlage sind dabei wichtig.

Call@Cloud bietet für jede Anforderung die passende Wireless-Lösung von innovaphone: IP-DECT, WLAN und die Integration von Smartphones.

Ohne den Kauf von neuer Hardware, funktionieren unsere Telekommunikations-Lösungen ebenfalls auf allen softwarebasierten Smartphones, egal ob Android oder Apple. Als Softphone ermöglicht es dadurch die Kommunikation außerhalb des Festnetzes und innerhalb von VoIP.



CALL@CLOUD – LITE & PRO

Vorteile im Blick behalten

	Call@Cloud LITE	Call@Cloud PRO
Basic Features		
IP-Telefonie	✓	✓
Voicemail	✓	✓
UC-Features		
Videotelefonie		✓
Presence & Office Integration		✓
Chat		✓
Collaboration & Application Sharing		✓
Fax2App2Fax		✓
Mobilitätslösungen		✓
WebRTC & Call-Me-Button		✓

UC-Vorteile für Ihr Unternehmen

Seien Sie flexible in Ihrer eignen Unternehmensgestaltung. Mit der UC von Call@Cloud lassen sich neue Mitarbeiter:innen oder ganze Standorte schnell an das vorhandene System anbinden und ermöglichen eine Skalierbarkeit mit hohen, integrierten Sicherheitsstandards. Mit einer verbesserten Erreichbarkeit und einer einfachen Administration ist eine sichere Home-Office Einrichtung, ohne zusätzlich anfallende Kosten, für Sie und Ihre Mitarbeiter*innen einfach umzusetzen.

UC-Vorteile für Ihre Mitarbeiter:innen

Für Ihre Mitarbeitenden ist heutzutage nicht mehr nur das Büro der Arbeitsplatz. Immer wichtiger sind deswegen die freie Wahl und die einfache Bedienung des Kommunikationsmittels, um jederzeit erreichbar zu sein. Call@Cloud ermöglicht darüber hinaus virtuelle Teamarbeit mit Echtzeit-Kommunikation und ermöglichen die Technik von morgen schon heute zu nutzen. Agil, individuell und persönlich anpassbar.

WIR SIND CALL@CLOUD

Überall, einfach und schnell erreichbar



DIERCK Dynamic Voice

Ein Teil der DIERCK GROUP

Mit vielen Jahren Erfahrung in der modernen Kommunikation vertreiben wir stolz unser eigenes Produkt Call@Cloud und können auf viele erfolgreiche Projekte und zufriedene Kunden zurückblicken. Wenn Sie mehr zu Call@Cloud erfahren oder sich ein individuelles Angebot erstellen lassen möchten, sind wir für sie jeder Zeit erreichbar.

DIERCK Dynamic Voice GmbH
Preetzer Chaussee 55
24222 Schwentental

T +49.431.97449.400
E info@callatcloud.de

Das Resultat einer Idee

Call@Cloud ist ein Produkt des Unternehmens DIERCK Dynamic Voice, das bereits seit mehreren Jahren erfolgreich die Telekommunikations-Lösung in Deutschland vertreibt, konfiguriert und installiert. Als Teil der **DIERCK GROUP** sind Sie mit über 130 Jahren Branchenerfahrung und mehr als 260 Mitarbeitern ein führendes IT-Systemhaus mit Leistungsbereichen von Software-Lösungen über Datenschutz Consulting bis hin zum kompletten Rechenzentrumsbau.

DIERCK GROUP BMAnetworks | DIERCK Dynamic Voice | DIERCK Energiesysteme | DIERCK Kommunikationstechnik | GORDION Data Systems Technology | HM-Consult IT-Management | IT-KONTOR | P+S print-service | REESE IT System + Service

Elektro Schmid

Der Partner in der Schweiz

Elektro Schmid AG steht in St. Gallen seit 1958 als kompetenter Partner für Firmen- und Privatkunden im Bereich Elektroinstallationen, Verbrauchsoptimierung, Photovoltaikanlagen, Gebäudeautomation, E-Mobility, Telekommunikationslösungen und Informatik. Von der einfachen Steckdose bis zu komplexen Installationen in technologieintensiven Gebieten, bieten wir Ihnen alles aus erster Hand. Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an oberster Stelle.

Schmid AG
Langgasse 69
9008 St- Gallen

T +41.71.2454545
E info@elektro-schmid.ch

