

storm® for Disaster Recovery

Problemlose Fortführung Ihrer Geschäftsprozesse

DIE HERAUSFORDERUNG

Bei Disaster Recovery (DR) denken wir zuerst an katastrophale Ereignisse wie Überschwemmungen, Brände oder Epidemien. Wenn Unternehmen jedoch ihrer Geschäftstätigkeit nicht mehr nachkommen können, kann das verheerende Auswirkungen haben. Die Aufrechterhaltung der gewohnten Qualität ist der Schlüssel zur Sicherung der Kundenbeziehungen. Insbesondere kann jede Unterbrechung der Erreichbarkeit Ihres Kundenservices weitreichende Folgen haben. Während eines Serviceausfalls können Sie Einnahmen durch potentielle Neukunden verlieren, die Sie telefonisch nicht erreichen. Sie können Bestandskunden, die erfolglos um Unterstützung bitten, an die Konkurrenz verlieren, weil diese besser erreichbar ist. Und Sie können Ihrer Marke und Ihrem Firmenimage langfristig Schaden zufügen.



ÜBER STORM

- Europas größte communications integration™ Plattform, die leistungsstarke neue Dienste aus der Cloud für maximale Flexibilität bietet.
- Omni-Channel-Communication - kommunizieren Sie über jedes Netzwerk und mit jedem Gerät.
- Unternehmerische Handlungsfähigkeit in Echtzeit - Skalierung und Anpassung der Lösung nach Bedarf.
- Vollständige Kontrolle und Verwaltung durch den Benutzer - einfach zu bedienende, browserbasierte Schnittstelle.
- Offene Architektur für flexible Integration - Nutzung von Altsystemen und Datenbanken.
- Minimale Vorab-Investitionen erforderlich.



DIE LÖSUNG

storm® CCaaS ist eine vollständig gehostete Disaster Recovery Lösung für Ihr Contactcenter. Mit storm können Ihre Mitarbeiter Ihre Kunden weiterhin von zu Hause aus betreuen. Die Vorgesetzten können weiterhin auf Echtzeit- und historische Reportings zugreifen. All dies kann von Administratoren per Fernzugriff ausgelöst werden. Ohne erforderliche Software-Installationen können Sie Ihr Contactcenter wie gewohnt am Laufen halten. In der Zwischenzeit können KI-gestützte Computer-Agenten dazu beitragen, die Belastung Ihres Contactcenters zu verringern.

Alle Telefonate und Chats können von Ihren Mitarbeitern zu Hause empfangen werden, entweder über das Breitband des Mitarbeiters oder durch die Zustellung von Anrufen auf das Mobiltelefon oder Festnetz über PSTN-Pairing. Die DR-Lösung kann über bestehende Systeme hinweg geschichtet und entsprechend Ihren Anforderungen eingesetzt werden.



HAUPTMERKMALE

- Über das Webportal ist die Aktivierung mit wenigen Klicks oder per Telefon von jedem beliebigen Ort aus möglich, Mitarbeiter und Vorgesetzte sind über den Browser an jedem Ort sicher verfügbar.
- Browserbasierte Interfaces ermöglichen eine Zusammenarbeit aller Mitarbeiter, von Agenten bis hin zu Vorgesetzten und Administratoren.
- Alle Interaktionen werden im Hinblick auf Qualität und Compliance aufgezeichnet.
- Erleben Sie die Migration von Kunden in die Cloud.
- PCI-DSS-konforme Zahlungen über die Cloud.
- Unübertroffene Skalierbarkeit mit mehreren Tausend Installationen auf der ganzen Welt.

storm® Deployment



DISASTER RECOVERY OPTION 1

STORM WIRD NACHGELAGERT ZUM CONTACTCENTER EINGESETZT

1. Alle Anrufe laufen im Normalfall über die bestehende Lösung.
2. Sobald DR aktiviert wird, werden diese eingehenden Anrufe auf die storm Plattform weitergeleitet und von Agenten über storm beantwortet.
3. Jede Form von Datenverkehr wird über eine Internetverbindung an einen Web-iPath-Endpunkt geliefert (mit WebRTC oder über PSTN-Pairing an das Mobiltelefon oder das Festnetztelefon des Mitarbeiters).
4. Alle Schnittstellen sind über den Browser zugänglich, so dass die Agenten weiterhin auf Informationen zugreifen und diese protokollieren können
5. Vorgesetzte können weiterhin alle Reports, sowohl in Echtzeit als auch in der Historie, in ihrem Browser einsehen.
6. Administratoren können die Dienste kontinuierlich in Echtzeit anpassen.



DISASTER RECOVERY OPTION 2

STORM WIRD VORGELAGERT ZUM CONTACTCENTER EINGESETZT

1. Alle Anrufe laufen immer über die storm Plattform und bleiben in storm in der Warteschleife bis diese dann zu den vorhandenen Endgeräten weitergeleitet werden.
2. Bei der Aktivierung der DR bleiben alle Anrufe auf storm und werden dort von Agenten beantwortet.
3. Jede Form von Datenverkehr wird über eine Internetverbindung an einen Web-iPath-Endpunkt geliefert (mit WebRTC oder über PSTN-Pairing an das Mobiltelefon oder das Festnetztelefon des Mitarbeiters).
4. Alle Schnittstellen sind über den Browser zugänglich, so dass die Agenten weiterhin auf Informationen zugreifen und diese protokollieren können
5. Vorgesetzte können weiterhin alle Reports, sowohl in Echtzeit als auch in der Historie, in ihrem Browser einsehen.
6. Administratoren können die Dienste kontinuierlich in Echtzeit anpassen.

