

Bald auch aus der Cloud: caseris und toplink entwickeln gemeinsame Contact Center-Lösung aus der Cloud!

Es ist offiziell: caseris und toplink wollen gemeinsam die bisherige Contact Center-Lösung CAESAR weiterentwickeln. Ziel ist es, das neue Produkt aus der Cloud anbieten zu können. Das Ergebnis soll auf der Call Center World im März 2020 in Berlin vorgestellt werden.

Darmstadt / Stolberg, 15.01.2020 – Der Contact Center-Spezialist caseris will mit dem Cloud-Kommunikationsspezialist toplink in gemeinsamer Arbeit die Contact Center-Lösung CAESAR aus der Cloud anbieten. Das bisherige Contact Center von caseris hat sich als On-Premises-Lösung im Markt etabliert. Bedeutet, der Kunde konnte bisher die Contact Center-Lösung kaufen und an seine eigene Telefonanlage (PBX) anbinden. toplink bietet virtuelle Telefonanlagen (vPBX) an, welche nun ebenfalls mit dem Contact Center von caseris kombiniert werden können.

Darüber hinaus gehen caseris und toplink einen Schritt weiter: Das Komplett-Paket aus Contact Center- und vPBX-Lösung soll demnächst auch als Cloud-Lösung angeboten werden. Die professionelle Contact Center-Lösung wird zur professionellen Cloud-Lösung. Um dies zu realisieren, wird eine enge Zusammenarbeit vorgesehen. Vor allem die Erfahrung von toplink als Cloud-Provider wird dabei als vorteilhaft angesehen.

Der gemeinsame Schritt in die Cloud bietet mehrere Vorteile

Durch den Schritt in die Cloud werden neue Möglichkeiten eröffnet: Zum einen können die Kunden durch das Mietmodell der Cloud-Lösung zukünftig Kosten sparen, da die Anschaffungs- und Wartungskosten wegfallen. Gleichzeitig spart der Kunde an Mitarbeiterressourcen, da weder die Telefonanlage noch das Contact Center betrieben werden muss. Investitionsentscheidungen sind nicht mehr zu treffen, da das Cloud-Angebot

skalierbar und flexibel sein wird: Je nach Nutzern werden die Kosten berechnet. „Das ‚Pay as you Grow‘-Prinzip ist etwas, das Unternehmen in ihrer Planung stark entgegenkommen wird. Wir sind sicher, dass das für manche Kunden ein großer Vorteil gegenüber unserer bisherigen On-Premises-Lösung ist.“, erklärt Stefan Preuß, Geschäftsführer der CASERIS GmbH. Zu guter Letzt soll die Cloud-PBX-Telefonanlage von toplink weitere Feature Vorteile von CAESAR beinhalten.

Für beide Unternehmen steht fest: Es handelt sich um ein gutes Vorhaben. „Von dieser Zusammenarbeit profitieren alle: toplink durch die Expertise seitens caseris im Bereich Contact Center und caseris durch die Expertise seitens toplink im Bereich Cloud-Kommunikation. Wir sind sehr zuversichtlich, dass wir damit unsere bisherigen Kunden abholen und Neukunden gewinnen können.“, bestätigt Jens Weller, CEO der toplink GmbH.

Über toplink

Die toplink GmbH, mit Sitz in der Digitalstadt Darmstadt, wurde im Jahr 1995 gegründet und gehört zu den Pionieren der Digitalisierung im deutschen Telekommunikationsmarkt. Das Unternehmen toplink ist ein von der Bundesnetzagentur genehmigter Teilnehmernetzbetreiber mit einem Next-Generation-Netzwerk, über das IP-Telefonanschlüsse in über 60 Ländern bereitgestellt werden können. Als einer der führenden Plattformbetreiber für den digitalen Arbeitsplatz in Deutschland vermarktet toplink sämtliche Komponenten für eine sichere Internet-Telefonie (Voice over IP, VoIP) sowie zukunftsweisende All-IP-Strategie – und stellt innovative Cloud-basierte Kommunikationslösungen rund um den Arbeitsplatz der Zukunft bereit. Um mehr über toplink zu erfahren, besuchen Sie www.toplink.de und unseren Blog oder folgen Sie uns auf Twitter und Xing.

Über caseris

Die CASERIS GmbH ist der Innovationsführer für deutschsprachige Unified-Communication- und Contact Center Software. Basierend auf einer breiten Produktpalette realisieren wir zukunftssichere Konzepte für effiziente und transparente Kommunikationsprozesse, von der einfachen Computer-Telefonie-Integration über Softphones bis hin zu komplexen Contact Center-Systemen mit LiveChat und Videoberatung für heterogene ITK-Landschaften. Mit über 40 Jahren Erfahrung in der effizienten Gestaltung von Kommunikationsprozessen gehören wir auch heute zu den Innovatoren der Branche. Über 3800 zufriedene Kunden, darunter Versicherungen, Banken, Sparkassen, öffentliche Einrichtungen, Behörden, Unternehmen und Dienstleister, zählen auf unsere Produkte.

Kostensenkende Integration ist unser Schlüssel zum Erfolg: Mit der Leitidee „Bestehendes besser machen“ stellen wir stabile, funktionale Verbindungen zwischen Infrastruktur und Geschäftsprozess her. Konkret bedeutet das: Sie können mit Hilfe Ihres PCs über verschiedenste Kanäle (Audio, Video, Chat) kommunizieren, Ihre Kunden erreichen immer einen passenden Ansprechpartner, kein Gespräch geht mehr verloren, bei eingehenden Anrufen sehen Sie alle zum Anrufer vorliegenden Infos aus beliebigen Datensätzen. Umfassende Statistiken beschreiben ihr Kommunikationsverhalten und zeigen Wege zur Optimierung auf.

Ansprechpartner für Journalisten und Redaktionen

Juliane Breit

E-Mail: juliane.breit@toplink.de

Tel.: +49 6151/6275-250