

IPDYNAMICS

Ihr Partner für individuelle,
plattformunabhängige
TK- und Contact Center-Lösungen



Unternehmensprofil

- ▷ Wirtschaftlich und technologisch unabhängiges Systemhaus im Bereich Telekommunikation
- ▷ Gründung 2005
- ▷ Hauptsitz: Hamburg
- ▷ weitere Büros in Frankfurt/Main, Stuttgart, München, Herne und Hannover (ab 01.07.2012)
- ▷ 60 Mitarbeiter
- ▷ 160 aktive Kunden
- ▷ Schnelligkeit durch kurze Entscheidungswege und Insourcing

Technologiepartnerschaften



Referenzen



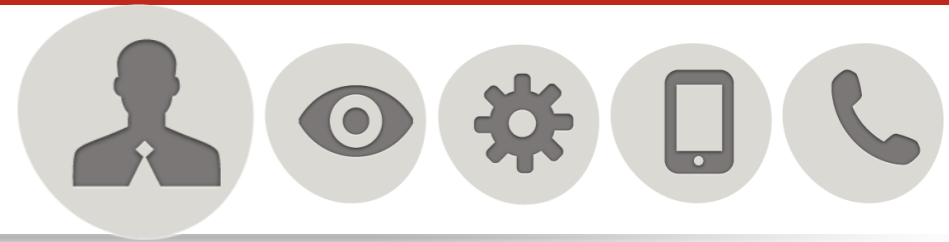


Unser Leistungsspektrum

- ▷ Contact Center Lösungen
- ▷ Voice over IP (VoIP) und konventionelle Telefonesysteme
- ▷ Unified Communications

mit Kernkompetenzen in:

- ▷ Softwareentwicklung, Integration
- ▷ Qualitätssicherung



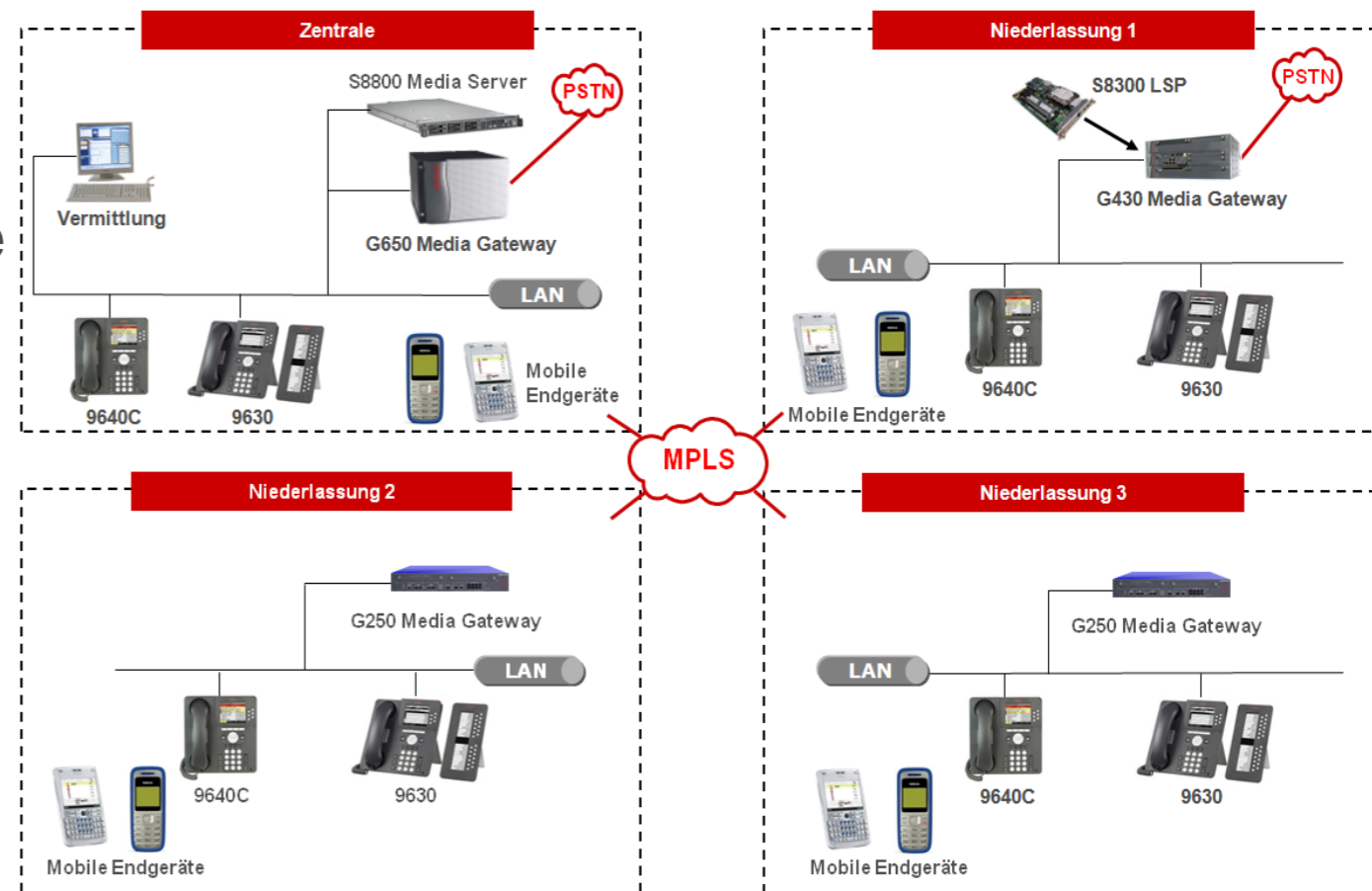
Contact Center

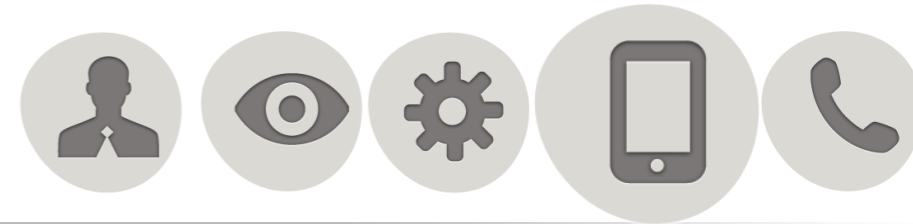
- Kompetenz und Erfahrung im Design komplexer, verteilter Contact Center
- Besserer Kundenzugang durch Videoagenten: Ergänzung vorhandener Contact Center um Video
- Zuverlässige Contact Center-Integration in vorhandene IT-Landschaft (CTI)
- Entwicklung leistungsstarker Contact Center-Clients nach Ihren Wünschen
- Passgenaue Umsetzung Ihrer Anforderungen an Echtzeitanzeigen und Statistiken
- Customizing von Sprachaufzeichnungssystemen
- Effizienzsteigerungen im Inbound-Bereich: IVR / Sprachportale
- Produktivitätssteigerungen im Outbound-Bereich: Dialer



IP Telefonie

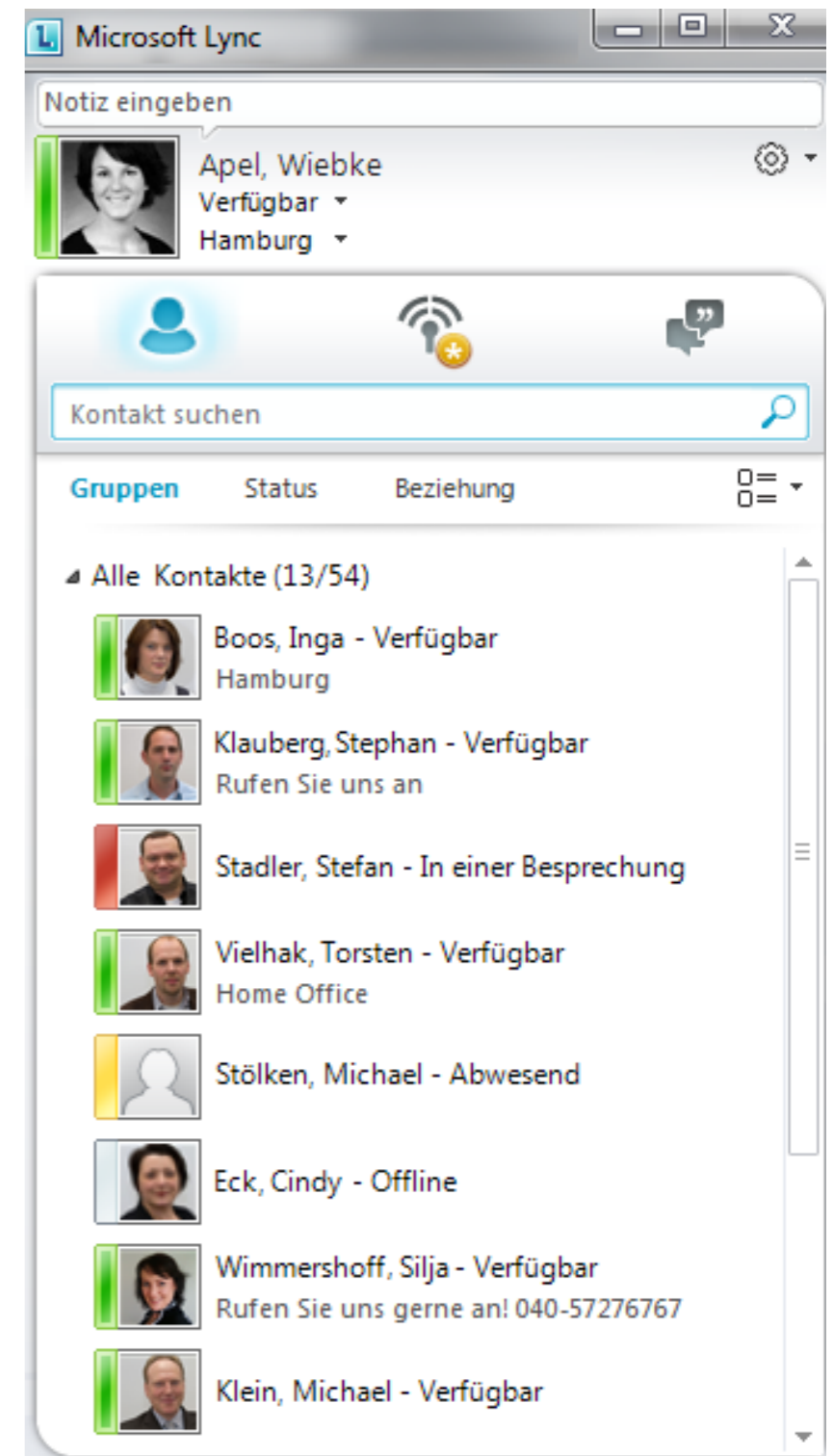
- Design und Implementierung von Voice over IP (VoIP)-Netzen
- Mehrwerte für VoIP-Netze
 - Integration von Applikationen
 - Entwicklung von Individualsoftware unter Verwendung von Technologien wie Microsoft .NET (C#), Java, XML
- Qualitätssicherung
 - Analyse vorhandener Netze hinsichtlich VoIP-Tauglichkeit und Bewertung der Sprachqualität
 - Lasttests von bereits im Einsatz befindlichen VoIP-Systemen sowie Messung





Unified Communications

- **Umsetzung und Customizing konventioneller und aktueller UC-Ansätze**
 - Integration von Sprachnachrichten und Faxen in Outlook und Lotus Notes
 - Teamarbeitslösungen: Audio-, Video- und Webkonferenzen, Präsenzmanagement
- **Lösungen für mobile Endgeräte**
 - Telefonanlagenfeatures auf Mobiltelefonen und BlackBerry/ iPhone
 - One Number Service
- **Schwerpunkt Microsoft Lync**
 - Microsoft Lync als Stand Alone-Installation
 - Microsoft Lync als reiner UC-Client, der auch das TK-Systemtelefon steuert



Service

- ▷ Customer Service Center und Network Operation Center in Hamburg und Stuttgart
- ▷ Über 30.000 Ports in Betreuung
- ▷ Flächendeckender Field Service
- ▷ Vorhaltung von Critical Spare Parts
- ▷ Umsetzung individueller Service Levels einschließlich 24/7
- ▷ **Managed Services-Konzepte**
 - ▷ Aktive Überwachung von TK-Systemen und Servern
 - ▷ Moves, Adds and Changes
 - ▷ Portpreismodelle



Ihr IP Dynamics Service-Vorteil

- ▷ Customer Service Center (CSC) vor Ort in Deutschland
- ▷ Hohe technische Kompetenz bereits im CSC
 - ▷ Sofortige fundierte Vorklärung bereits bei Störungsmeldung
 - ▷ Keine Verlustzeiten zwischen Störungsaufnahme und Entstörbeginn
- ▷ Leistungstransparenz durch Service-Portal
 - ▷ Ticketeröffnung und Ticketverfolgung über Service-Portal
 - ▷ Aktive Benachrichtigung über Änderung des Bearbeitungsstandes
- ▷ Persönlicher Service
 - ▷ Direkter Zugriff auf namentlich zugeordnetes Servicepersonal
 - ▷ Betreuung durch Service Manager

Darum mit IP Dynamics

- Investitionssicherheit
 - Langjährige Supportgarantie
 - Telefonanlagenunabhängige Applikationen
 - Upgrades sorgen für permanente technologische Weiterentwicklung
- Freie Wahl bei der Beschaffung zukünftiger Lösungen (herstellerunabhängiges Produktportfolio)
- Große Erfahrung in der Qualitätssicherung: Lasttests, Messung und Bewertung der Sprachqualität, sowie funktionale Tests von Lösungen
- Gesamte Projektumsetzung aus einer Hand mit eigenem Personal (keine Subunternehmer)
- Herausragende Expertise in Entwicklung und Integration von Softwareapplikationen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Wir freuen uns auf Ihren Anruf unter:

Telefon +49 40 5727 6767

Oder per E-Mail ganz in Ihrer Nähe:

hamburg@ipdynamics.de

frankfurt@ipdynamics.de

stuttgart@ipdynamics.de

muenchen@ipdynamics.de

herne@ipdynamics.de

IP Dynamics GmbH

Billstrasse 103

D-20539 Hamburg