

## ICCS

Integrated Cloud Communication System 2015

<b>Programm / Ausschreibung</b>	BASIS, Basisprogramm, Budgetjahr 2017	<b>Status</b>	abgeschlossen
<b>Projektstart</b>	28.04.2017	<b>Projektende</b>	30.04.2018
<b>Zeitraum</b>	2017 - 2018	<b>Projektlaufzeit</b>	13 Monate
<b>Keywords</b>			

### Projektbeschreibung

Derzeit geht der Trend stark hin zur Mobile Workforce. Insbesondere Unternehmen mit vielen Außendienstmitarbeitern (v.a. Vertrieb) und Call Center nutzen daher gerne Unified Communications-Lösungen. Aktuell wird hier meist vor Ort eine PBX-Anlage mit einer angehängten Contact Center-Lösung (2 separate Systeme) installiert. Eine solche Lösung ist aber für ein KMU (insbesondere solche zwischen 10 und 100 Mitarbeitern) in der Anschaffung und Wartung zu teuer. Da die TELES mit ihrem TELES C5 Application Server bereits Kunden im Provider/Carrier-Bereich hat, ist die Idee hinter diesem Projekt eine Softwarelösung zu entwickeln, die eine virtuelle Telefonanlage mit integrierten Contact Center (1 System) umfasst. Dieses soll von den Carriern/Provider auf deren C5 Server installiert und per Cloud den KMU als Mietmodell zur Verfügung gestellt werden. So ermöglicht TELES auch KMU die Vorteile einer Unified Communications-Lösung zu nutzen. Im Projekt sollen die 8 Funktionen dieser Lösung entwickelt werden:

- Real-time Queuing
- Real-time Monitoring
- Multi-Device Routing
- Single-click Application
- Einbinden von nomadischen Benutzern
- Cloud-Lizenz-Modell
- Netzwerk-Mediation
- Cloud Integration Connector

### Projektpartner

- Communi5 Technologies GmbH