

## CallCenterWorld 2012: YouCon präsentiert neue Entwicklungen

10.02.2012, 12:49 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *YouCon EDV Dienstleistungs GmbH*

---



Peter Kugler, Experte für SAP BCM

München, den 09. Februar 2012 - Nach der erfolgreichen Premiere im vergangenen Jahr ist YouCon auch in 2012 auf der CallCenterWorld vertreten. In Halle 2 präsentiert das Unternehmen mit Sitz in Wien und München dort neue Integrationen von Business-Applikationen für die VoIP-Kommunikationsplattform SAP Business Communications Management 7.0.

Vom 28. Februar bis zum 01. März treffen sich im Estrel Convention Center die wichtigsten Unternehmen der Contact Center-Branche um sich über neue Produkte, Methoden, Technologien und Services auszutauschen. Als Experte für SAP Business Communications Management widmet sich die YouCon GmbH speziell dem Thema Voice over IP im Contact Center-Umfeld.

Die IP-basierte Softwarelösung SAP Business Communications Management stellt alle Funktionen für die kontaktkanalübergreifende Geschäftskommunikation bereit und ersetzt als Stand-alone-Installation den Parallelbetrieb isolierter Telefonanlagen. Mit Funktionen für Queue Management und Weiterleitung lassen sich In- und Outbound-Aktivitäten zeitlich straffen. Zudem entsteht durch die Zusammenschaltung unterschiedlicher Standorte und Kommunikationskanäle – Festnetz, Mobiltelefonie, E-Mail, Fax, SMS und Instant Messaging - eine nahtlose Verbindung

zwischen verschiedensten Aufgaben und Abteilungen.

„Nachdem nun die Version 7.0 der Software erfolgreich in den Markt eingeführt wurde, stellen wir auf der CallCenterWorld verschiedene Tools vor, die wir speziell für den Einsatz von SAP Business Communications Management entwickelt haben“, erklärt Peter Kugler, Geschäftsführer der YouCon GmbH. „Dabei haben wir uns daran orientiert, welche besonderen Bedürfnisse sich in der Branche in der Vergangenheit herauskristallisiert haben. Leistungsfähige Mobility und höhere Transparenz der Vorgänge im Contact Center gehören zu den bestimmenden Trends. Integrationen in bestehende Business-Applikationen wie SAP CRM aber auch Non-SAP-Systemen werden immer mehr vom Markt gefordert.“

Die wachsende Nachfrage nach Mobility im Kundenservice hat YouCon dazu veranlasst, sowohl für das Betriebssystem Android als auch für iOS spezielle Apps für SAP Business Communications Management zu entwickeln. Dadurch rücken mobile Mitarbeiter und die Serviceexperten im Contact Center noch näher zusammen.

Erweiterungen im Desktop-Einsatz bieten Zusatzfunktionen wie umfassendes Monitoring, neue Statistiken, Vermittlungsscreens und Kommunikationsschnittstellen des Clients mit anderen Messengern. „Um diese Funktionen zu realisieren greifen diese neuen Tools direkt auf die Datenbank und die Events von SAP Business Communications Management zu“, erklärt Peter Kugler. „Die Methode ist sehr effizient und gewährleistet eine maximale Datenqualität“.

Zusätzlich hat YouCon auch mit der Hardwareentwicklung begonnen, um VoIP in der Unternehmenskommunikation noch effizienter und effektiver einzusetzen. Unter dem Namen YouCon Cube werden auf der CallCenterWorld erste vielversprechende Ergebnisse präsentiert.

## **Portrait**

Der IT-Servicedienstleister mit Hauptsitz in Wien konzentriert sich bei seinen Lösungen auf das Zusammenspiel von Mensch und Technik. Dies gilt für die Integration von VoIP-Software in bestehende und neue Infrastrukturen genauso wie für Prozessoptimierung und die Anfertigung maßgeschneiderter Softwarelösungen. Als Erfolgsprodukt findet das hauseigene „Myrmex“ dabei sowohl intern als auch im unterstützenden Outsourcing Verwendung. Das breite Leistungsspektrum bedeutet vollwertigen Produktlösungen aus einer Hand bei individuellen Aufgabenstellungen. Seit 2007 ist das Unternehmen Servicepartner von SAP. Aufgrund der bewährten Zusammenarbeit hat sich SAP für YouCon als Vertriebs- und Integrationspartner für die all-IP Lösung SAP Business Communications Management entschieden. Die Software wird in Contact Centern und der täglichen Unternehmenskommunikation als vielseitige Plattform eingesetzt.

---

News-ID: 606617 • Views: 143 (Stand: 09.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/606617/CallCenterWorld-2012-YouCon-praesentiert-neue-Entwicklungen.html>