

Wice CRM unterstützt Telefonie aus der Cloud

24.09.2014, 18:29 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *WICE GmbH*

Wice CRM unterstützt ab sofort die Cloud-Telefonanlagen von Placetel und Sipgate und vereinfacht so die CTI-Integration. Ohne teure Investitionen in Hardware-Telefonanlagen werden nun Anrufe direkt aus dem CRM-System geführt. Für Sipgate und Placetel sind keine lokalen Server notwendig. Es handelt sich hierbei um vollständige Telefonanlagen aus der Cloud, die über den Webbrowser administriert und auf Hochsicherheitsservern in Rechenzentren in Deutschland gehostet werden.

„Mit diesen Kooperationen zeigen wir, wie einfach das Zusammenspiel von Cloud-Technologien heutzutage ist“, so Jürgen Schüssler, Geschäftsführer der Wice GmbH. „Eine VoIP-Integration haben wir durch den Asterisk-Connector schon seit langem angeboten, mit der neuen Zusammenarbeit bieten wir kleinen und mittelständischen Unternehmen durch ein verbessertes Kundenmanagement noch weitere signifikante Kosteneinsparungen an. Es ist nicht mehr notwendig, sich mit ISDN-Telefonanlagen langfristig festzulegen und Wartungskosten einzuplanen. Die IP-gestützte Telefonie lässt sich viel flexibler an den tatsächlichen Bedarf von Unternehmen anpassen.“

Voraussetzung für die Cloud-Telefonie ist lediglich ein DSL-Breitbandanschluss. Für die Verbindung von Wice CRM zu Placetel und Sipgate nutzt der Anwender ein Wice Plug-In, auf seinem Rechner wird nichts weiter installiert. Die Integration funktioniert direkt von Telefonie- zu Wice-Server. Telefoniert wird von verschiedenen Nebenstellen per IP Telefon, per Headset mit Softphone oder über das Mobiltelefon per App (z. B. die 3CX-App auf dem iPhone). Dadurch ist auch mobile Telefonie über die Büronummer möglich. In Wice CRM werden die Serverdaten sowie für die einzelnen User die SIP-Accounts eingetragen. Die Konfiguration der Telefonanlage und Einrichtung der Routing-Pläne erfolgt davon unabhängig in Placetel oder Sipgate.

Noch effizienteres Kundenmanagement durch die Verknüpfung von Sprache und Daten

Der besondere Vorteil der Verknüpfung der Telefonie mit Wice CRM zeigt sich in der täglichen Nutzung: Der Anwender startet den Anruf direkt aus dem Kundendatensatz per Knopfdruck. Diese Telefonnummer wird an den Telefonie-Server übergeben und die Verbindung aufgebaut.

Bei eingehenden Telefonaten öffnet sich in Wice CRM ein Pop-Up-Fenster mit der Rufnummer des Anrufers. Handelt es sich bereits um einen bestehenden Kontakt, wird dieser aufgerufen und der Anwender sieht auf einen Blick die gesamte Kontakthistorie und kann direkt Eintragungen wie eine Telefonnotiz oder einen Auftrag eintragen. Das Kundenmanagement wird vereinfacht und liefert einen klaren Mehrwert.

Die Cloud-Telefonanlage bewirkt ebenfalls eine weitere Professionalisierung der Kommunikation innerhalb eines Unternehmens: Mit einer Parallelruf-Funktion geht kein Anruf mehr verloren, da dieser auf mehreren Geräten klingelt oder eine Rufumleitung in eine Warteschleife eingerichtet werden kann. Sprachnachrichten auf der Mailbox werden als E-Mail weitergeleitet. Die dezentrale Nutzung der Büronummer und Durchwahlen erleichtert auch die Kommunikation mit Mitarbeitern im Homeoffice und Außendienst.

Eine Rufnummernmitnahme ist ohne weiteres möglich.

Weitere Infos zu Wice CRM unter <http://www.wice.de>

Portrait

Die Wice GmbH ist einer der Pioniere des Cloud-Computing in Deutschland. Sie bietet eine vollständig webbasierte Plattform, die auf die Bedürfnisse von mittelständischen Unternehmen zugeschnitten ist. Die CRM-Software bietet eine umfassende Lösung für die ganzheitliche Organisation und Kommunikation innerhalb eines Unternehmens – im Vertrieb, Marketing, Service und Office. Hierzu bietet Wice eine klassische InHouse-Lizenzierung (On Premise) oder in der Cloud zur Miete On Demand als Software as a Service (SaaS) mit einer monatlichen Benutzungsgebühr an. Die Systeme werden ausschließlich in Deutschland in Hochleistungsrechenzentren gehostet und unterliegen deutschen Datenschutzbestimmungen.

Die Wice-Lösung ist zertifiziert und mehrfach mit dem CRM Best Practice Award (2005, 2009, 2011) ausgezeichnet. Wice ist einer der ersten Partner des Business Marketplace der Telekom.

News-ID: 817551 • Views: 672 (Stand: 13.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/817551/Wice-CRM-unterstuetzt-Telefonie-aus-der-Cloud.html>