

Spraak en data worden sinds de jaren '90 aan elkaar verbonden. De integratie van de IT industrie en de Telecommunicatie industrie heeft door middel van CTI – Computer Telefonie Integratie voor veel organisaties mogelijkheden gegeven om informatie van klanten, storingsen, orders etc. ter beschikking te stellen aan de medewerkers. Het doel? Customer Satisfaction ofwel het leveren van optimale dienstverlening naar de klant, één van de weinige echt relevante differentiators in de markt.

Door de intrede van Voice over IP oplossingen (VoIP) is de integratie van spraak en data nog logischer geworden en zijn de mogelijkheden in rap tempo uitgebreid. Maar tegelijkertijd is de implementatie van een VoIP oplossing en integratie in een bestaande of nieuwe infrastructuur niet eenvoudig. Het vertalen van business processen naar functionaliteit en techniek is niet eenvoudig waardoor afstemming met leveranciers vaak moeizaam verloopt.

Ecotel Business Solutions heeft 20 jaar ervaring in de ICT industrie waaronder meer dan 10 jaar specialisatie in CRM, Telefonie/VoIP, Contact Centers en CTI. Op basis van het aanbod van belangrijke vendors als Mitel, NEC Philips, Cisco, HP, Microsoft, SAP en Oracle kan Ecotel helpen bij het uitvoeren van een leverancier- en oplossing selectie op basis van bedrijfsprocessen, gewenste functionaliteit en technische infrastructuur.

Ook als nog niet alle functionaliteit beschreven is, kan Ecotel ondersteunen in het schrijven van een pakket van eisen en wensen. Ecotel helpt ook OT2006 deelnemers in het vertalen van functionaliteit naar een NOK, de zogenaamde Nadere Overeenkomst. Doordat wij tevens over een grote hoeveelheid ervaring beschikken, opgedaan aan de leverancierskant, weten wij hoe de leveranciers naar uw pakket van eisen en wensen kijken en hoe zij hierop reageren.

Maar na het maken van de keuze en het opstellen van een dienstverleningscontract en een koopovereenkomst bent u er nog niet. Immers u wilt niet te veel betalen maar wel een leverancier die bereid is voor u een probleem op te lossen. Juridische valkuilen en boete maatregelen gaan idealiter hand in hand met een resultaat verplichting van de leverancier.

Heeft u tevens in de implementatie fase een ervaren project manager nodig? Ook dan zijn wij u graag van dienst. Eén van de belangrijkste succesfactoren voor het slagen van een project is het afstemmen van het verwachtingspatroon tussen gebruikers en de leverancier. De interim project manager borgt dit proces voor u.

Ecotel biedt een totaal pakket aan dienstverlening, van pakket/systeem selectie tot implementatie begeleiding, maar kan u ook van dienst zijn bij één of meerdere stappen in het proces. Indien u een dergelijk tijdelijk project wilt opstarten maar de juiste mensen niet heeft, of niet kunt vrijmaken, zijn wij u graag van dienst.

Graag maken wij een afspraak voor een kennismakingsgesprek.