

TECHNOLOGIEPARTNER CASE STUDY



Durch die einfache Integration der STARFACE Anlage in SpiceCRM kann man den vollen Bedienkomfort genießen

Als IT Dienstleister mit jahrelanger Erfahrung entwickelt twentyreasons business solutions GmbH maßgeschneiderte Lösungen. Der Hauptfokus liegt in der Implementierung und Anpassung von SpiceCRM, einer Open-Source CRM-Lösung für Firmen jeder Größenordnung. Dabei wird das Know-how aus zahlreichen Projekten eingebracht und auf die Optimierung der Geschäftsprozesse genauso wie auf die Integration in die Systemlandschaft der Kunden Wert gelegt.

Auch STARFACE wurde so einfach und problemlos in die SpiceCRM-Lösung integriert.

» STARFACE bietet unseren Kunden durch die optimale Integration in unser SpiceCRM einen optimalen Bedienkomfort der von automatischer Anruferkennung bis hin zur Dokumentation der Telefonate in der CRM-Lösung eine perfekte Kundenbetreuung ermöglicht.



Dr. Christian Knoll
twentyreasons

Die Vorteile durch die STARFACE-Integration in das SpiceCRM

- ✦ Wählen von Rufnummern aus der Anwendung heraus
- ✦ Beenden von Telefonaten im CRM
- ✦ Automatisches Öffnen der Kundenkartei bei eingehenden Anrufen
- ✦ Dokumentation der Telefonate mit Datum, Uhrzeit und Gesprächsnotiz
- ✦ Rufumleitungen und Warteschlangen über verschiedene Standorte hinweg

Üblicherweise entdeckt der Kunde durch unsere Partner die Qualitäten von STARFACE. Bei twentyreasons war es umgekehrt. Ein Interessent hatte bereits eine STARFACE Telefonanlage im Einsatz und suchte nach einer CRM-Lösung, die mit der bestehenden Telefonanlage optimal interagieren konnte, um die Kommunikationsprozesse so weit wie möglich zu vereinfachen und das Optimum aus beiden Systemen herauszuholen.

Durch die gute Dokumentation der STARFACE Schnittstellen konnte von twentyreasons rasch eine Integration ins SpiceCRM für den Kunden gebaut werden.

Umstellung der Telefonie-Lösung auf STARFACE innerhalb eines Tages

Von den Features der STARFACE Telefonanlage überzeugt, implementierte twentyreasons die STARFACE Kommunikationslösung auch im eigenen Büro in Wien. Anrufe im Home-Office und unterwegs mit der Büronummer empfangen und tätigen zu können, war insbesondere in Zeiten von Covid-19 eine große Erleichterung bei der täglichen Arbeit. Damit verfügt twentyreasons über eine moderne Kommunikationslösung, die flexibles, ortsungebundenes Arbeiten ermöglicht. Das war mit der alten Anlage nicht möglich.

Integration in Systeme zur Digitalisierung von Kommunikationsprozessen

STARFACE ist mehr als eine Telefonanlage: ein Kommunikationssystem mit zahlreichen Schnittstellen, die eine Digitalisierung von Unternehmensprozessen ermöglichen.

Das breite Angebot an offenen Schnittstellen umfasst:

- TAPI
- REST-API
- UCI-Schnittstelle

Auf Basis dieser Möglichkeiten sind unsere Partner und Technologiepartner in der Lage, im Zusammenspiel mit Applikationen und Anwendungen in den Bereichen CRM, ERP, ITSM u.v.m. für STARFACE Kunden Prozesse zu digitalisieren und echten Mehrwert zu generieren. Integrationen in Microsoft Outlook und Microsoft Teams sind ebenfalls verfügbar.

Über SpiceCRM

SpiceCRM ist ein funktional umfangreiches CRM-Produkt, das sich durch Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit auszeichnet.

SpiceCRM ist eine Open Source CRM Lösung, die auf stabile Frameworks basiert: Angular kombiniert mit Salesforce Lightning Design System für die Benutzeroberfläche; eine eigene PHP REST Schnittstelle für die Kommunikation mit der Datenbank; Elastic Search für mehr Suchkomfort in der Applikation.

Die flexible Architektur von SpiceCRM ermöglicht eine Integration zu anderen Systemen, wie z.B. SAP oder STARFACE VoIP-Anlagen.

Die CRM-Lösung deckt alle Prozesse im Zusammenhang mit dem Kundenmanagement ab - SpiceCRM kann alle Aktivitäten nach außen steuern - ob für Kunden, Lieferanten oder Agenturen. Die effiziente und benutzerfreundliche Verwaltung von Anrufen, Meetings, Angeboten, Rechnungen erleichtert den Alltag von Sales-, Marketing- und Service-Teams.

STARFACE Technologiepartner: twentyreasons GmbH

Als IT Dienstleister mit jahrelanger Erfahrung entwickelt twentyreasons maßgeschneiderte Lösungen, optimiert bei Bedarf Geschäftsprozesse und implementiert Lösungen in die Systemumgebung der Kunden.

twentyreasons betreut als Spezialist für die Open-Source Lösung SpiceCRM Kunden jeder Größe in ganz Europa, und sorgt für die Implementierung der Lösungen in die Systemumgebung der Kunden.

