

PRESSEMITTEILUNG

novomind und IP Dynamics erhalten Zertifizierung für die Contact-Center-Anbindung von Mitel

Hamburger IT-Partner erfüllen die Qualitätsvorgaben des kanadischen Telefonanlagen-Herstellers zur Anbindung von Mitel MiVoice Business

Hamburg, 09. Februar 2021 – Die beiden Hamburger IT-Unternehmen novomind AG und IP Dynamics GmbH sind im Rahmen ihrer strategischen Partnerschaft für die Anbindung von Mitel MiVoice Business Telefonanlagen an Contact Center zertifiziert worden. Die Zertifizierung fand im Januar 2021 statt und wurde vom kanadischen Telefonanlagen-Hersteller Mitel selbst durchgeführt. Die Anbindung erfolgt durch die cloudbasierte Omnichannel-Customer-Service-Software novomind iAGENT und Dynamic Flow.

MiVoice Business ist eine Plattform für Geschäftskommunikation, die alle benötigten Funktionen in einer On-Site-Lösung für Unified Communications und Business-Telefone bietet: Sprachkommunikation, Messaging, Mobilität, Präsenzinformationen, Konferenzen, Zusammenarbeit und diverse weitere Anwendungen. Die Lösung novomind iAGENT Voice in Verbindung mit Dynamic Flow von IP Dynamics ermöglicht die schnelle Anbindung in bestehende Unified-Communications- und TK-Infrastrukturen.

„Grundsätzlich lässt sich novomind iAGENT Voice in jede bestehende TK-Systemlandschaft integrieren“, sagt Stefan Grieben, CTO von novomind. „Die Zertifizierung durch einen Branchenriesen wie Mitel verleiht der Flexibilität unserer Voice-Lösung noch einmal verstärkt Nachdruck“. Weltweit arbeiten rund 70 Millionen Nutzer mit Telefonanlagen des kanadischen Herstellers.

Mitel hat die Contact-Center-Anbindung der Telefonanlage und ihre elementaren Funktionen sorgfältig geprüft. Dabei wurden sowohl das Telefonie-Routing inklusive der Wartefeldfunktion als auch die Telefonie-Steuerung (Steuerung der Endgeräte) getestet. Fazit: Unternehmen, die eine MiVoice Business Anlage im Einsatz haben, können im Rahmen einer

Contact-Center-Integration durch novomind und IP Dynamics weiterhin den vollen Funktionsumfang ihres Unified-Communications-Systems nutzen und müssen auf nichts verzichten.

Seit 2019 verbindet novomind und IP Dynamics eine strategische Partnerschaft. Speziell im Bereich der Contact-Center-Software bieten sie gemeinsam moderne Omnichannel-Lösungen an. Zusammen decken die beiden inhabergeführten Tech-Experten alle Prozesse und Kanäle ab, die für ein modernes Contact Center relevant sind. So können sie ihren Kunden ebenso innovative wie ganzheitliche Lösungen anbieten. Gemeinsam bilden novomind und IP Dynamics die gesamte Customer Journey ab und können diese schnell und facettenreich umsetzen.

Über novomind

Die novomind AG entwickelt seit 20 Jahren intelligente, weltweit einsetzbare Omnichannel-Commerce- und -Customer-Service-Software und gehört zu den Technologieführern in Europa. Das Portfolio beinhaltet standardisierte Lösungen für Commerce-Unternehmen und Contact Center und umfasst die Produkte novomind iPIM, novomind iSHOP, novomind iMARKET und novomind iAGENT. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) gehört ebenso zum Leistungsportfolio wie die Vorteile eines internationalen Partnernetzwerkes. Als inhabergeführtes Unternehmen bietet novomind alles, was heute für modernen Omnichannel-Commerce und -Customer-Service notwendig ist. Ein über 400-köpfiges Team betreut derzeit rund 250 Unternehmen und wächst stetig. Zu den zufriedenen Kunden zählen u.a. C&A, CTS Eventim, Globetrotter, Görtz, Mammut, OTTO, Ernsting's family, EnBW, babywalg und Sixt. Internationale Konzerne, Mittelständler und Verbände vertrauen seit vielen Jahren auf die partnerschaftliche Zusammenarbeit. www.novomind.com

Über IP Dynamics

Die IP Dynamics GmbH bietet ganzheitliche Lösungen für die Steuerung von Unternehmenskommunikation und -prozessen an. Der Fokus liegt auf modernen Automatisierungs- und Contact-Center-Lösungen – On Premises, Hybrid oder aus der Cloud. IP Dynamics hat sich eine exzellente Reputation erarbeitet und zahlreiche Projekte für namhafte Kunden realisiert. Das Angebot umfasst das gesamte Spektrum von der Beratung, Konzipierung und Realisierung bis hin zur vollständigen Installation und dem Betrieb der Systeme. www.ipdynamics.de

Mehr über Mitel MiVoice Business: <https://www.mitel.com/de-de/produkte/geschaeftskommunikationssysteme/on-site/mivoice-business>