

Guten Tag,

in dieser Ausgabe finden Sie wieder viele aktuelle **Sikom News**.

Wir wünschen Ihnen eine kurzweilige Lektüre.

Ihre

Turid Schneider-Helmholz und Jana Hempel
Marketing
Sikom Software GmbH

Neues Produkt - Sikom CloudOne

Wir erweitern unser Produktportfolio um die Sikom CloudOne.

Unsere neue Contact Center as a Service (CCaaS) Lösung ergänzt den bekannten AgentOne® perfekt und ermöglicht es, die digitale Transformation flexibler, effizienter und sicherer im modernen Contact Center zu gestalten. Damit können wir den gesamten Bereich von On-Premise-Lösungen über Hybrid bis Contact Cloud Service im gleichen Look & Feel abbilden und anbieten.

Einen ersten Informationsüberblick erhalten Sie [hier](#).



Sprache ohne Grenzen DIGITAL

Online-Event mit Vorträgen und Live-Sessions am 29. April 2021

Zeit: 10:00 bis 12:00 Uhr und 14:00 bis 15:30 Uhr

Sprache ohne Grenzen DIGITAL bleibt auch 2021 (noch) digital. Wir setzen auf unserem Format von 2020 auf und packen diverse „digitale Learnings aus 2020“ mit rein.

Freuen Sie sich auf gut gemachte:

- Fachbeiträge als Live-Sessions rund um den AgentOne®

- spannende Use Cases zu konkreten Anwendungsfällen
- Impulsvorträge wichtiger Sikom-Partner
- Vorträge und Praxisberichte zu Omnichannel und News zum Sikom AgentOne®

Highlight: Wir launchen unsere neue CCaaS Lösung Sikom CloudOne, als nahtlose Ergänzung des Sikom AgentOne®.

[Hier geht's zur Anmeldung.](#) Wir freuen uns auf Sie.

Dass unsere Veranstaltungen Nutzen stiften, bestätigen unsere Kunden. [Hier geht's zu Statements und Eindrücken zum Sikom Innercircle im Herbst 2020.](#)

Sikom AgentOne® und Microsoft Teams

Sikom AgentOne® ist in der neuesten Generation direkt als App in Microsoft Teams nutzbar. Es stehen für den Agentenarbeitsplatz in der App alle bewährten Contact Center-Funktionen zur Verfügung, da dessen Steuerung innerhalb der App erfolgt. Die Telefonie wird mittels der MS Teams-Sprachkommunikation abgewickelt.

[Hier geht's zu weiteren Details.](#)

Guter Kundenservice siegt

Unser Kunde Möbel Martin ist der Gewinner beim Service Audit „Gewählt zum Kundenservice des Jahres“ in der Kategorie Möbelhandel.

Das berichtet die [TeleTalk](#).

Sich an den Kundenanforderungen zu orientieren, ist für das größte Möbeleinzelhandelsunternehmen in Südwestdeutschland eine Selbstverständlichkeit. Besonders positiv wurden im Audit die schnellen Antwortzeiten bei Anfragen via Kontaktformular, E-Mail und am Telefon bewertet.

Wir freuen uns, dass unser Sikom AgentOne® hierbei seinen Beitrag leistet.

Neu: Ausbau unserer Partnerschaften

Wir wollen unseren Kunden im Customer Service ein möglichst umfassendes Lösungsspektrum bieten. Daher bauen wir derzeit unser Partnernetzwerk gezielt aus. Wir achten dabei darauf, dass unsere Partner so ticken wie wir bei Sikom: Verlässliche Produktion in Deutschland, eine klare Kundenfokussierung, Nähe zur Entwicklung und laufend innovative Lösungen.

Mit der **Codefy GmbH** und der **EML Speech Technology GmbH** haben wir zwei solche Unternehmen gefunden:

Codefy ist ein ausgewiesener Experte für die Verarbeitung von Textdaten - relevant für die Steigerung der Arbeitseffizienz und der Optimierung von Kosten. Codefy bietet Mechanismen, um z. B. das Wissen aus CRM- und ERP-Systemen für Sprach- und Voicebot-Dialoge in unserem Sikom AgentOne® nutzbar zu machen.

[Hier geht's zu weiteren Details.](#)

Mit der **EML Speech Technology GmbH** verbindet uns bereits eine langjährige

Zusammenarbeit. EML ist ein Experte für die die automatische Transkription von Audiodaten und deren Verarbeitung. Diese STT (Speech to Text) Technologien ersetzen immer mehr die klassischen NLU (Natural Speech Understanding) Spracherkennung. Sikom nutzt diese wichtigen Technologien, die in der Cloud als auch on premise zur Verfügung stehen.

[Hier](#) geht 's zu weiteren Details.

Mitgliedschaften

i-Service Initiative

Ab sofort bringen wir unser Know-how in den Zusammenschluss von Technologie-Anbietern mit ein. Ziel der Initiative ist es, Anbieter, Berater und Anwender zusammenzubringen, um passende Antworten auf die digitale Transformation im Kundenservice zu finden. Basis sind integrative Technologien, Best Practices und langjährigen Expertisen. Schauen Sie doch mal rein:



KI-Verband

KI-Lösungen bauen und integrieren wir in unsere Produkte. Daher war es nur konsequent, jetzt auch Teil dieser Community zu werden. Der Verband ist mit mehr als 250 KI-Unternehmen das größte KI-Netzwerk Deutschlands. Zu seinen Mitgliedern gehören Unternehmen und ExpertInnen in Deutschland, deren Fokus auf der Entwicklung und Anwendung von Künstlicher Intelligenz, Machine Learning oder Deep Learning liegt. Bei Interesse, hier geht's lang:



KI BUNDESVERBAND

Spenden statt Schenken - Mit unserer Weihnachtsspende haben wir bewundernswerte Kinder- und Jugendarbeit unterstützt, die zu unseren Sikom-Werten als Familienunternehmen passt

Dieses Mal fiel unsere Wahl auf den Jugendhof Heidelberg e.V., der mit seiner Farm unter den Einrichtungen der offenen Jugendarbeit in Heidelberg ein wirklich besonders Angebot bereitstellt. Hier lernen Kinder und Jugendliche pädagogisch betreut ein gleichberechtigtes, achtsames und verantwortungsvolles Miteinander durch artgerechten Umgang mit Tieren, ökologischen Gartenbau und handwerklich-kreative Tätigkeiten. In Spitzenzeiten besuchen bis zu 100 Kinder täglich den [Verein](#).