



## Netzbasierte Contact Center

Number Translation Services für Contact Center sind Standarddienste, die so gut wie alle Ihre Mitbewerber im Angebot haben. Nachdem die Preise konkurrenzbedingt weiter fallen, müssen Sie einen Weg finden, wie Sie Ihre Produkte mit einzigartigen Leistungsmerkmalen aufwerten, um Ihre Margen in diesem Segment zu erhalten bzw. zu steigern.

Intelligente Call Processing-Lösungen, wie sie für Contact Center erforderlich sind, wurden bisher von Anbietern von Enterprise Lösungen gestellt. Ein Contact Center erfordert einen hohen Kapitaleinsatz (CAPEX), um firmeneigene Anlagen bereitzustellen und ist sehr aufwändig zu betreiben (OPEX) in Puncto Konfiguration, Programmierung und Wartung. Diese Kosten erhöhen sich dadurch, dass die meisten Contact Center für Anrufspitzen aufgrund von Notfällen, Saisongeschäft, Produkteinführungen usw. ausgerüstet sein müssen, während sie im normalen Tagesgeschäft nur einen kleinen Teil der Call Processing-Kapazitäten ihres hauseigenen Systems nutzen.

Mit einem netzbasierten Contact Center können Sie die selben intelligenten Leistungsmerkmale vermarkten wie ein Anbieter von Enterprise Lösungen. Ihr Kunde kauft die Leistungsmerkmale auf Abruf (on demand), wann immer er sie braucht. Die Call Processing-Merkmale sind direkt mit den bestehenden Datenbanken und der Contact Center Anlage des Kunden an seinem Standort vernetzt. Der Kunde konfiguriert und nutzt die Leistungsmerkmale über den Browser vom PC aus.

Da in diesem Fall die hohen CAPEX- und OPEX-Kosten wegfallen, die sonst für die





Umsetzung derselben Merkmale und Kapazitäten über eine Anlage am Standort des Contact Centers angefallen wären, können Sie für diesen Mehrwert eine bessere Marge erzielen und Ihrem Kunden dennoch ein überzeugendes Geschäft anbieten.

Hier einige intelligente Contact Center-Merkmale, die Ihre Kunden in ihrem Netz nutzen könnten, wenn Sie unser **effEctive**® Network-Based Contact Center umsetzen. [Kontaktieren Sie uns](#), um mehr über unsere Lösungen zu erfahren:

- ▶ [ACD](#)
- ▶ [Agent- und Managerarbeitsplätze](#)
- ▶ [Predictive Dialing](#)
- ▶ [Multimedia](#)
- ▶ [Sprachaufzeichnung](#)
- ▶ [Interactive Voice Response](#)
- ▶ [Spracherkennung & Text-to-Speech](#)
- ▶ [Reporting](#)
- ▶ [Entwicklungsumgebung](#)
- ▶ [Integration standortbasierter Systeme](#)