



Sie möchten mit standortbasierten ACDs mehr Wertschöpfung aus dem Netz in große Contact Center bringen und Einnahmequellen von standortbasiert auf netzbasiert umstellen?

Große Firmenkunden unterhalten meist Contact Center mit Tausenden von Agenten. Viele nutzen proprietäres Equipment von Anbietern wie Genesys oder Avaya. Diese sogenannten Standort-ACDs sind meist in das firmeneigene CRM-System, [Interactive Voice Response \(IVR\)](#) Authentication Nodes, Workforce Management Systeme und Systeme für Dienste wie [ASR / TTS*](#) und [Gesprächsaufzeichnung](#) integriert. Heute setzen viele Contact Center große Enterprise-Anlagen ein, die mit der Zeit entsprechend den Wünschen des Kunden individualisiert und unflexibel werden, womit die Migration zu einer netzbasierten Lösung immer teurer und komplexer wird.

Wir helfen Ihnen bei der Bereitstellung von Lösungen für eben solche Firmenkunden. Mit unserer Technologie meistern Sie Herausforderungen wie Firmenpolitik oder die Vermeidung von Endlosschleifen (Tromboning) für einzelne Anrufe. Der größte Nutzen, den Sie daraus ziehen können, betrifft jedoch die verbesserte Zufriedenheit bei Ihrem Kunden bei gleichzeitiger Senkung der Betriebsausgaben.

[Kontaktieren Sie uns](#) und vereinbaren Sie einen entsprechenden Workshop.





* ASR = Automated Speech Recognition
(automatisierte Spracherkennung)
TTS = Text-to-Speech