Pressemitteilung

7. März 2012

Callcenter mit Köpfchen: Intelligent Contact Center von Telefónica Germany

MÜNCHEN. Telefónica Germany stellt Unternehmen mit intensiven telefonischen Kundenkontakten eine leistungsfähige Callcenter-Lösung bereit. Mit dem Intelligent Contact Center (ICC) werden technische und organisatorische Abläufe im Kundenservice optimiert, ohne in die eigene Telefon-Infrastruktur investieren zu müssen.

Das Herzstück des Intelligent Contact Center ist die Automatic Call Distribution (ACD): Mit der intuitiven Benutzeroberfläche lassen sich eingehende Anfragen ganz leicht bearbeiten. Die Anrufe werden beispielsweise automatisch dem Ansprechpartner mit dem besten Fachwissen zugeteilt. Darüber hinaus sorgt diese automatische Verteilung für eine bessere Auslastung, indem Anfragen intelligent auf die freien Mitarbeiter im Callcenter verteilt werden.

Weitere Module sind der ICC Recorder für die Aufzeichnung und Archivierung von Anrufen zu Qualitätszwecken, die ICC Interactive Voice Response für die automatische Beantwortung von Standardfragen und das ICC Text to Speech zur Aufnahme professioneller Ansagen. Eine weitere Stärke des Intelligent Contact Center ist seine Fähigkeit, neben Sprachanrufen auch Kommunikationskanäle wie E-Mail, Chat, Sprachaufzeichnung und Fax einzubinden.

„Beim Telefon-Service wünschen Kunden immer schnelle und zuverlässige Antworten. Es kommt auf jede Minute an, deswegen müssen Callcenter sehr effizient arbeiten“, sagt Johannes Pruchnow, Geschäftsführer Business bei Telefónica Germany. „Die Installation von geeigneten professionellen Lösungen stellt viele Unternehmen vor Herausforderungen, doch mit

Ust.-Id.-Nr. DE 811 889638. Amtsgericht München HRA 70343. Gesellschafter: Telefónica Germany Management GmbH, Amtsgericht München HRB 109061 und Telefónica Germany Verwaltungs GmbH, Amtsgericht HRB 121389, beide ebenda
Geschäftsführer beider Gesellschaften: René Schuster, Vorsitzender, Rachel Empey, Andrea Folgueiras, Markus Haas, Joachim Kogoth, John McGuigan, Dr. Eckart Pech, Johannes Pruchnow, Peter Rampling, Michiel van Eldik, Carsten Wreth.

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Georg-Brauchle-Ring 23-25
80992 München
Deutschland
www.telefonica.de

Pressemitteilung

unserem Intelligent Contact Center brauchen sie dafür nur Telefone und einen Internet-Anschluss. Das Geschäftsrisiko durch hohe Hardware-Investitionen fällt weg."

Das Intelligent Contact Center zeichnet sich durch seine unkomplizierte Bedienoberfläche aus und basiert auf einem einfachen Lizenzmodell, das an der Zahl der Arbeitsplätze ausgerichtet ist. Es lässt sich flexibel und ohne großen Aufwand an die Bedürfnisse der Unternehmen anpassen und kostengünstig in bestehende IT-Infrastrukturen integrieren.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.o2business.de/icc

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG gehört mit seiner Produktmarke O_2 zu Telefónica Europe und ist Teil des spanischen Telekommunikationskonzerns Telefónica S.A. Das Unternehmen bietet seinen Privat- wie Geschäftskunden in Deutschland Post- und Prepaid-Mobilfunkprodukte sowie innovative mobile Datendienste auf Basis der GPRS- und UMTS-Technologie an. Darüber hinaus stellt das Unternehmen als integrierter Kommunikationsanbieter auch DSL-Festnetztelefonie und Highspeed-Internet zur Verfügung. Telefónica Europe hat mehr als 58 Millionen Mobil- und Festnetzkunden in Großbritannien, Irland, der Tschechischen Republik, der Slowakei und Deutschland.

Weitere Informationen:
Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Presseabteilung
Markus Göbel, Pressesprecher
Georg-Brauchle-Ring 23-25
80992 München
t +49 (0)89 2442-1280
f +49 (0)89 2442-1209
e markus-oliver.goebel@o2.com

www.telefonica.de/presse