

Microsoft und Teracom haben Call-Center-Paket geschnürt

03.01.2007, 12:03 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *TERACOM Verteilte Informationssysteme GmbH*
Presseagentur: *Walter Visuelle PR GmbH*

CallCenter World (27. Februar - 1. März 2007): Halle 1, Stand A3 (Teracom) und Halle 4, Stand C20 (Microsoft)

Berlin, 20. Dezember 2006. Auf der CallCenter World 2007 präsentieren sich Microsoft und Teracom als Partner im Dienste des Kunden. Für die internationale Kongressmesse in Berlin haben sie gemeinsam ein Paket aus Technologieframework, Call-Center-Lösung und Integration in die IT-Infrastruktur des Kunden geschnürt. Microsoft steuert zu diesem Paket das Customer Care Framework (CCF) bei, eine einzigartige Branchenlösung, die für Call-Center entwickelt wurde. Teracom ist als langjähriger Microsoft Certified Partner und Experte für Kundenmanagementsysteme und Softwareintegration Garant für die nahtlose Implementierung dieser Lösung. Die Komplettlösung ist für Call-Center-Betreiber besonders interessant, weil sie die unproduktiven Wartezeiten von Call-Center-Agenten reduziert und sich bereits innerhalb eines Jahres amortisiert. „Der Zugang zu den richtigen Informationen und die Fähigkeit, diese auch rasch zu nutzen, sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren für Call-Center, um ihren Kunden umgehend weiterhelfen zu können. Diese Anforderungen werden mit der Technologie des Customer Care Frameworks besonders effizient unterstützt. Dabei liegen die Total Cost of Ownership bei der Gesamtlösung besonders niedrig“, sagt Lorenz Moosmüller, Solution Sales Specialist bei Microsoft.

Das CCF wurde speziell als Branchenlösung für Call-Center entwickelt, um Geschäftsabläufe rund um den Kundenkontakt zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und gleichzeitig die Kosten zu senken. Die Service-Mitarbeiter arbeiten auf einer modernen, flexiblen und SOA-basierten Arbeitsplattform. Diese integriert verschiedenste im Unternehmen vorhandene Applikationen wie zum Beispiel für Sales, Order Management, After Sales Service und Helpdesk unter einer einzigen Bedienoberfläche („Agent Desktop“). In Echtzeit haben die Anwender damit Zugriff auf alle benötigten Informationen, ganz gleich wo und wie diese Daten verwaltet werden. Mit der Plattform können mehrere Kundenkanäle wie beispielsweise E-Mail, IVR und Web-Portal direkt unterstützt werden. Höhere Arbeitslasten lassen sich durch die geschaffene Transparenz der Informationen problemlos mit aktuellen Personalressourcen bearbeiten.

Innerhalb weniger Wochen realisiert Teracom die Integration der Applikationen in die Call-Center-Lösung. Ein interdisziplinäres Team aus Prozess-Spezialisten des Kunden und Teracom-Analysten definiert die am Arbeitsplatz benötigten Prozesse und Funktionen. Parallel dazu wird ein Proof of Concept erstellt, der die prinzipielle Durchführbarkeit der Frontend-Integration mit den jeweiligen Technologien belegt. In der Design- und Spezifikationsphase entwerfen Spezialisten von Teracom und des Kunden eine optimale Oberfläche für die definierte Funktionalität. Abschließend werden die bestehenden Frontends verschiedener Applikationen unter der neu definierten Oberfläche vereint. Auf Wunsch wird der Anwender auch beim Roll-Out der neuen Lösung unterstützt. „Speziell unsere Vorgehensweise, mit einem Proof of Concept die Realisierbarkeit des Projekts zu untersuchen, wird von unseren Anwendern sehr geschätzt. Wir bieten damit dem Kunden die Möglichkeit, unser Unternehmen kennen zu lernen und sich von unserem Know-how zu überzeugen, bevor die Projektumsetzung beginnt“, sagt Jürgen Kalisch, Geschäftsführer von Teracom.

Kontaktadresse:
TERACOM
Verteilte Informationssysteme GmbH
Alexandra Böge
Carnotstraße 7
10587 Berlin
Telefon: 030 / 39405-600
Telefax: 030 / 39405-699
ABoege@teracom.de

<http://www.teracom.de>

Microsoft Deutschland GmbH
Ina Schewczyk
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Telefon: 089 / 3176-5522
Telefax: 089 / 3176-2860
ina.schewczyk@microsoft.com
<http://www.microsoft.com/germany/business/default.msp>

PR-Agentur:
Walter Visuelle PR GmbH
Markus Walter
Adolfstraße 4
65185 Wiesbaden
Tel.: 0611 / 23 878-0
Fax: 0611 / 23 878-23
eMail: M.Walter@pressearbeit.de
Internet: <http://www.pressearbeit.de>

Portrait

Über Microsoft Deutschland GmbH:

Die Microsoft Deutschland GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Microsoft Corporation, Redmond (USA). Die Microsoft Corporation ist der weltweit größte Software-Hersteller mit einem Umsatz von 44,3 Mrd. US-Dollar. Microsoft ist seit 1983 in Deutschland ansässig und für Marketing und Vertrieb der Microsoft-Produkte in Deutschland zuständig. Neben der Firmenzentrale in Unterschleißheim bei München ist Microsoft in Deutschland mit sechs regionalen Niederlassungen vertreten. Im Verbund mit derzeit rund 30.000 Partnerunternehmen betreut Microsoft Unternehmen aller Branchen und Größen. Microsoft beschäftigt in Deutschland rund 2.000 Mitarbeiter. Microsoft bietet eine breite Palette an Produkten und Dienstleistungen an, die alle das Ziel haben, Menschen mit Software zu unterstützen – jederzeit, überall und auf jeder denkbaren Plattform.

News-ID: 114095 • Views: 324 (Stand: 20.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/114095/Microsoft-und-Teracom-haben-Call-Center-Paket-geschnuert.html>