

## Talisma und ChrystalVoice vereinbaren Partnerschaft

22.03.2006, 13:55 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Talisma*

Presseagentur: *Strategic*

---

Genf, Schweiz, 22. März 2006 – Talisma, Anbieter von Customer Interaction Management-Lösungen (CIM), und ChrystalVoice, Anbieter von IP Voice Kommunikationssoftwarelösungen, vereinbaren ein Lizenzabkommen. Die Voice over IP (VoIP)-Technologien „click-to-talk“ und „Remote-Extension“ von ChrystalVoice werden demnach in die Kundeninteraktionsmanagementsuite CIM von Talisma integriert und als Talisma Voice angeboten.

Talisma CIM verbindet mehrere Kommunikationskanäle, einschließlich Email, Chat, Web-Self-Service und Telefon mit einer intelligenten Wissensdatenbank, robusten Geschäftsprozessfunktionen, Daten aus Drittsystemen und ausführlichen Messungs- und Berichterstattungsfunktionen. Die Lösung kann als Lizenzversion oder als gehostete Version eingesetzt werden und bewältigt über eine sichere und erweiterbare Plattform die ständig wachsenden Kundeninteraktionen. Mit Talisma Voice können Besucher von Webseiten durch einen Link eine unmittelbare Verbindung über das Internet zu einem Kontaktcenteragenten, einer Support-Line außerhalb der Geschäftszeiten oder zu einem Remote-Agenten erhalten.

### Kontinuierliche Kundeninteraktion

Die Integration von ChrystalVoice ermöglicht einen Cross-Channel Datenaustausch zwischen den Kanälen Self-Service, Chat und Email und der click-to-talk Technologie. Dadurch wird der vollständige Kontext der Kundeninteraktionshistorie für Agenten, die für Sprachinteraktionen zuständig sind, sichtbar gemacht. Eine Anfrage kann somit von diesen Agenten direkt bearbeitet werden. Der Kunde muss die Webseite nicht verlassen, um einen traditionellen Anruf zu tätigen, das IVR (Interactive Voice Response)-System zu suchen oder auf einen freien Agenten zu warten, um die Interaktion weiterzuführen. Agenten können ihren Service darüber hinaus erweitern, indem sie ihren Kunden relevante Webseiten direkt während des Gesprächs empfehlen.

### Gezielte Kundenansprache

Mit Talisma Voice können Unternehmen effektiv komplexe Transaktionen abschließen. Durch eine strategische Platzierung eines „Talk Now“-Icons auf Webseiten mit hohen Abbruchraten können Unternehmen den Verkaufsprozess ohne zusätzliche Kosten deutlich verbessern. Kunden können gezielt angesprochen werden. Möglich macht dies die dynamische Erzeugung der Icons beispielsweise basierend auf Agentenverfügbarkeit, Kundenprofile, Seitennutzung und anderen Geschäftsregeln.

### Über ChrystalVoice

ChrystalVoice Communications, Inc. ist Anbieter von Voice over the Internet Softwarelösungen. Das Unternehmen hat mehr als 150 Unternehmen und Service Provider als Lizenznehmer, die mit der Technologie ihre Kunden bedienen. ChrystalVoice hat drei Patente in den Bereichen Sprachqualitätsmanagement und Firewall – weiter fünf Patente stehen derzeit noch aus. Das Unternehmen ist Cisco® AVVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data) Technologiepartner, Mitglied des 3Com® VoIP Solution Provider Program (VSPP) und Mitglied des Avaya DevConnect program. ChrystalVoice bietet Anwendungen für Unternehmenskommunikation, eCommerce, CRM, Konferenzen, Fernstudium und für erweiterte Telefondienste. Weitere Informationen sind unter [www.chrystalvoice.com](http://www.chrystalvoice.com) abrufbar.

### Über Talisma

Talisma ist ein globaler Anbieter von Customer Interaction Management Lösungen (CIM), die es Vertrieb, Marketing, Support und Kundenservice ermöglichen, die Kundenbeziehungen zu verbessern. Die Talisma CIM-Lösungen integrieren die Leistungsfähigkeit von Email, Telefon, Chat und Self-Service mit einer robusten und ausgereiften Customer Interaction Management Web-Service Plattform, umfangreichen Analyseinstrumenten und einer System-übergreifenden Wissensdatenbank. Zu den Kunden von Talisma gehören unter anderem AOL, Aviva, Banque Populaire, Betdaq, Canon, ChevronTexaco, Citibank, Dacorum Borough Council, Daimler-Chrysler, Dell, DHL, E.on, EPSON, Ericsson, Intuit,

Microsoft, MWB, Pitney Bowes, Siemens, Sony, Sprint, NHS University Hospital of Leicester und Xchanging. Weitere Informationen sind unter [www.talisma.com](http://www.talisma.com) abrufbar.

### **Portrait**

Sean O'Connell  
European Marketing Manager  
Talisma Europe  
Tel: +44 (0)870 904 1122  
Email: [prde@talisma.com](mailto:prde@talisma.com)

---

News-ID: 80935 • Views: 1849 (Stand: 02.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/80935/Talisma-und-ChrysalVoice-vereinbaren-Partnerschaft.html>