


UNTERNEHMEN	4Com	Alcatel-Lucent	Altitude Software	Authensis	Aspect Software	Astima/Addix	Avaya
Internet	www.4Com.de	www.alcatel.de	www.hubict.de	www.authensis.de	www.aspect.com	www.astima.de	www.avaya.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktinformationen							
Name Produkt/Dienst	Virtual & Local ACD	mehrere	Altitude uCI Contact Center Suite	Achat	Aspect Call Center ACD, Aspect, Unif. IP-Inbound	BMS	mehrere
Anbietertyp							
Hersteller Hardware/Software	ja/ja	ja/ja	-/ja	ja/ja	-/ja	ja/ja	ja/ja
Systemintegrator	ja	ja	selbst und Partner	ja		ja	ja
Diensteanbieter	ja			durch Partner	ja	ja	ja
Technische Angaben							
Verteilprogramm	ja	Matrix-Routing	Script	Voice Route	Eigenentwicklung	Script	Script
Minimale Anzahl Agents	1	5	1	5	10	1	5
Maximale Anzahl Agents	999	1.000 bis 5.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	1000	10.000
Maximale Anrufversuche	nach Bedarf (ASP)	bis 300.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	10000	bis 900.000
Maximal vermittelte Anrufe	nach Bedarf (ASP)	bis 100.000	unbegrenzt	unbegrenzt	200.000 BHCC	1000	bis 300.000
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	1.000, 50 pro Agent	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	beliebig	bis unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	3	9	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	beliebig	bis 100
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Ressourcenauslastung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Voice Mail							
Basis-Lieferumfang	ja			ja	ja	ja	
Option erhältlich		ja	ja	ASR, TTS			ja
IVR-Funktionen							
Basis-Lieferumfang				ja	ja	ja	
Option erhältlich	ja	ja	ja		Spracherkennung		ja

UNTERNEHMEN	Bt	Cisco Systems	Clarity	Colima	Comsys	Cosmocom	Cycos
Internet	www.bt.com/globalservices	www.cisco.com	www.clarity-ag.net	www.colima.de	www.comsys.de	www.cosmocom.com	www.cycos.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktinformationen							
Name Produkt/Dienst	Bt Hosted Contact Center	Cisco Unified Contact Center	Communication Center	Colima ACD Server 2008	C-ACO	Cosmocall Universe	Cycos Mrs 6.01
Anbietertyp							
Hersteller Hardware/Software		ja/ja	-/ja	-/ja	ja	-/ja	ja
Systemintegrator			ja		ja	durch Partner	selbst und Partner
Diensteanbieter	ja				ja	durch Partner	
Technische Angaben							
Verteilprogramm	Virtuelle ACD	Script, Virtuell	Domäne	Workflow/XML	Script	virt. IP CCU	Mrs Appl.-Generator
Minimale Anzahl Agents	1	1	1	1	1	1	1
Maximale Anzahl Agents	beliebig	unbegrenzt	1.000	unbegrenzt	1.000	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	2.500	unbegrenzt	4.000	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	2.000	unbegrenzt	4.000	unbegrenzt	abh. vom TK-System
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	99	unbegrenzt	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Ressourcenauslastung	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Voice Mail							
Basis-Lieferumfang			ja	ja		ja	
Option erhältlich	ja	ja	ja		ja	ja	ja
IVR-Funktionen							
Basis-Lieferumfang	ja (DTMF)	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Option erhältlich	ja (ASR) erweiter. Funktionen	ja	ja	ASR, TTS	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN		Dtms	ECT	Flintec IT	Incas	IN-telegence	Interactive Intelligence
Internet	www.telekom.de/ mehrwertloesungen	www.dtms.de	www.ect-telecoms.de	www.flintec.de	www.incas-voice.de	www.in-telegence.net	www.inin.com
Ansprechpartner							
Telefon	(0800) 33 00 800						
E-Mail	mehrwertloesungen@telekom.de						
Produktinformationen							
Name Produkt/Dienst	Automatic Call Distribution	Network ACD	effEctive® ACD	Flintec Agent Flintec	Customer Care Center	IN-acd	Customer Interaction Center
Anbietertyp							
Hersteller Hardware/Software	-/ja	-/ja	ja	Flintec	ja/ja	-/ja	-/ja
Systemintegrator				ja	ja	ja	
Diensteanbieter	ja	ja		ja		ja	
Technische Angaben							
Verteilprogramm	ja		ja	Script	Intelligent Call Routing	ja	GUI
Minimale Anzahl Agents	1	1	unbegrenzt	2	5	0	1
Maximale Anzahl Agents	nach Anforderung	9.000	unbegrenzt skalierbar	1.000	unbegrenzt	999.999	2000
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	beliebig erweiterbar	unbegrenzt skalierbar	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	20 cps
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	abh. v. Zahl d. Agents	unbegrenzt skalierbar	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	beliebig	9	beliebig	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Anzahl Prioritäten	99	3	beliebig	beliebig	99	5	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Ressourcenauslastung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Voice Mail							
Basis-Lieferumfang			ja		ja	ja	ja
Option erhältlich		ja	ja	ja		Abhörfkt. (SMS/E-Mail)	
IVR-Funktionen							
Basis-Lieferumfang		ja	ja		ja	Ansagen	ja
Option erhältlich	ja		ja	ja		bel. Fkt. vorschaltbar	

UNTERNEHMEN	Itxv	Nec Infrontia	Nextira One	Ositron	Point Omega	Sap	Shoretel
Internet	www.itcv.eu	www.nec-i.de	www.nextiraone.de	www.ositron.de	www.pointomega.de	www.sap.de/callcenter	www.shoretel.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktinformationen							
Name Produkt/Dienst	vACD Virtual ACD	Aspire SV8100	Genesys	Ositron Call Center	ASP Contact Center	SAP BCM	
Anbietertyp							
Hersteller Hardware/Software	ja	ja/ja		ja		-/ja	-/ja
Systemintegrator		ja	ja	ja			
Diensteanbieter	ja	ja			ja		
Technische Angaben							
Verteilprogramm	Intelligent Call Routing	ja	Universal Routing	ja	Intelligent Routing	SAP BCM	Workgroup
Minimale Anzahl Agents	1	1	5	5	1	1	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	512	unbegrenzt	500	unbegrenzt	unbegrenzt	500
Maximale Anrufversuche	nach Bedarf (ASP)	>10.000 BHCAs	720.000	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	nach Bedarf (ASP)	>10.000 BHCAs	720.000	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	unbegrenzt
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	bis 8	beliebig	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	128
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	8	beliebig	beliebig	unbegrenzt	6-Skill-Level	
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Ressourcenauslastung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Voice Mail							
Basis-Lieferumfang	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Option erhältlich			ja		weitere Features		
IVR-Funktionen							
Basis-Lieferumfang	ja	ja		ja	ja		ja
Option erhältlich			ja		optional NLU IVR	ja	

UNTERNEHMEN	Siemens Enterprise Communications	Sikom Software	Sogedes	Sogedes	Sogedes	Sogedes	Speedra
Internet	www.siemens-enterprise.com	www.sikom.de	www.sogedes.de	www.sogedes-on.de	www.stratasoft.com	www.kunnect.de	www.speedra.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktinformationen							
Name Produkt/Dienst	OpenScape Contact Center Siemens Enterprise	Agent One Suite	Hermes.NET Vocalcom	Sogedes ON Sogedes/Vocalcom	Strata Dial Stratasoft	Kunnect	Speedra Tel
Anbietertyp							
Hersteller Hardware/Software	ja	ja	ja/ja	ja/ja	-/ja	ja/ja	-/ja
Systemintegrator	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Diensteanbieter	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technische Angaben							
Verteilprogramm	Intelligentes Routing	Script, Wizard, DB ...	ja	ja	ja	ja	
Minimale Anzahl Agents	1	5	1	1	1	1	1
Maximale Anzahl Agents	7.500	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	10.000
Maximale Anrufversuche	120.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	120.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	1.000	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	50
Anzahl Prioritäten	10	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	100
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Ressourcenauslastung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Voice Mail							
Basis-Lieferumfang		ja	ja	ja	ja	ja	
Option erhältlich	ja	ja					ja
IVR-Funktionen							
Basis-Lieferumfang		ja	ja	ja	ja	ja	
Option erhältlich	ja	ja					ja

UNTERNEHMEN	Ssm	Swyx	Tevia	Tevitel	Vodafone	Volt Delta	Voxtron
Internet	www.ssm-gruppe.de	www.swyx.de	www.tevia.de	www.tevitel.de	www.arcor.de/business	www.voltdelta.de	www.voxtron.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktinformationen							
Name Produkt/Dienst	Call Center 250	Swyx Ware V 5.01	ACD & virtual ACD	Tevitel.iPBX	Virtuelle ACD	Oasis	Voxtron Communication
Anbietertyp							
Hersteller Hardware/Software		ja/ja		ja/ja		ja/ja	-/ja
Systemintegrator	ja					ja	
Diensteanbieter			ja	ja	ja	ja (Hosted Lösung)	
Technische Angaben							
Verteilprogramm	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	1	1	1	10	1
Maximale Anzahl Agents	250	250	999	300	999	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	abh. von Plattform	unbegrenzt	frei wählbar	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	abh. von Plattform	unbegrenzt	frei wählbar	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	unbegrenzt
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	>1.000	n/a	optional	entfällt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	10	n/a	frei wählbar	1.000	3	200	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Ressourcenauslastung	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Voice Mail							
Basis-Lieferumfang		ja	ja	ja – iPBX			ja
Option erhältlich	ja	n/a		ja - Booster	ja	ja	
IVR-Funktionen							
Basis-Lieferumfang				ja – iPBX		ja	ja
Option erhältlich	ja	ja	TeVIA Contacter	ja – Booster	ja	ja	