



UNTERNEHMEN	4Com	Aborange	Alcatel-Lucent	almato <small>contact center solutions</small>	Altitude Software	Asap Software	ASC
Internet	www.4com.de	www.aborange.de	www.alcatel-lucent.com	www.almato.de	www.hubict.de	www.asapsoftware.de	www.asc telecom.com
Ansprechpartner				Marc Eickmeier			Bernd Engel
Telefon				(0 70 71) 7 95 69 - 22			(0 60 21) 50 01 - 0
E-Mail				QM@almato.de			b.engel@asc.de
Produktinformationen							
Produktname	4Com Contact Center-Suits	News Letter Pro	Customer Interaction Management Suite	Quality Monitoring, Analytics, RTIM	Altitude uCI Contact Center Suite	Asap Tesy	Quality Monitoring SW INSPIRATION ^{pro}
Einsatzgebiete							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung			ja	ja			ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung			ja	ja	ja	ja	ja
Workflow			ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Aspect	ATTENSITY	Authensis	Avaya	bsi-contact	C4B	Chordiant
Internet	www.aspect.com	www.attensity.com	www.authensis.de	www.avaya.de	www.bsiag.com	www.c4b.de	www.chordiant.de
Ansprechpartner		Martina Tomaschowski			Zeno Hug		
Telefon		(06 31) 3 03 55 03			(00 41) 5 64 84 19 59		
E-Mail		info-eu@attensity.com			zeno.hug@bsiag.com		
Produktinformationen							
Produktname	Performance Management, Unified IP	Attensity 360, Analyze, Respond	ACHAT	Interaction Center, Aura Contact Center	BSI Contact	XPhone UC 2011	Chordiant
Einsatzgebiete							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja		ja	-/ja	ja		
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja		
Workflow		ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja


UNTERNEHMEN	Cisco Systems	Cobra	Combit	Consol Software	Cosmocom	Cycos	Cynapse
Internet	www.cisco.com	www.cobra.de	www.combit.de	www.consol.de	www.cosmocom.com	www.cycos.de	www.out-bound.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktinformationen							
Produktname	Cisco Unified Contact Center	Adress Plus/CRM Plus	Combit Adress Manager, Relationship Manager	Consol CM	Cosmo Call Universe	Cycos Mrs	Out-Bound Version 1.8.1
Einsatzgebiete							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja		ja	ja			
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja		ja	ja	ja		ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Dialogue1	eGain <small>Trusted by Leaders™</small>	ECT	Edu@work	eGain	Flintec	GFOS
Internet	www.dialogue1.de	www.egain.com	www.ect-telecoms.de	www.elearning-discount.com	www.egain.com	www.flintec.de	www.gfos.com
Ansprechpartner		Dirk Scholand			Dirk Scholand		Julia Deuker
Telefon		+49 231 42577950			(02 31) 42 57 79 50		(02 01) 61 30 00
E-Mail		dscholand@egain.com			dscholand@egain.com		deuker.julia@gfos.com
Produktinformationen							
Produktname	dialogue1 evolution	eGain	effEctive® NBCC	eLearning-discount.com	eGain	k.A.	GFOS-CallCenter
Einsatzgebiete							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Personaleinsatzplanung			optional	ja			ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	optional	ja	ja		
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja		
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Qualitätssicherung			ja	ja			
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja	ja	ja	ja		

UNTERNEHMEN	Grutzeck-Software	Gsc-Consult	Incas Voice Solution	Interflex	Invision Software	INTERACTIVE INTELLIGENCE <small>Deliberately Intelligent</small>	Itcampus
Internet	www.grutzeck.de	www.gsc.ag	www.incas-voice.de	www.interflex.de	www.invision.de	www.inin.com	www.itcampus.eu
Ansprechpartner						Richard Woods	
Telefon						(06 11) 60 93 73 - 95	
E-Mail						Richard.Woods@inin.com	
Produktinformationen							
Produktname	AG-VIP SQL Contactcenter	VERA	Front Office	SP-Expert	Invision Enterprise WFM	Customer Interaction Center	ELSBETH PowerContact
Einsatzgebiete							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja		ja	
Personaleinsatzplanung	nein			ja	ja	ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja			ja	
Bestellannahme	ja	ja	ja			ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja			ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja		ja	ja
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja	ja			ja	

UNTERNEHMEN	Itecv	Ityx Solutions	Jacada	Materna	MiklaSoft	Nice Systems	Noble Amcat
Internet	www.itecv.eu	www.ityx.de	www.jacada.com	www.materna.de	www.mikla-soft.de	www.nice.com	www.amcat.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktinformationen							
Produktname	itecv.v ACD	Mediatix	Work Space u. Fusion	IT-Servicemanagement Framework	AG-VIP SQL	Nice Smart Center	Contact center Suite
Einsatzgebiete							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja					ja	ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja			ja	ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja	ja		ja	ja	ja

UNTERNEHMEN		Opti-Serv	Oracle	Ositron	Prophecy	Q-Max	Rightnow Technologies	Sabio
Internet	www.novomind.com	www.opti-serv.de	www.oracle.com/de	www.ositron.de	www.voxeo.com/sites.de	www.q-max.co.uk	www.rightnowtech.de	www.sabio.de
Ansprechpartner	Christiane Scholz							
Telefon	(0 40) 80 80 71 - 0							
E-Mail	info@novomind.com							
Produktinformationen								
Produktname	novomind iAGENT iMAIL, iCHAT, iCALL	Quality Manager, MoCCA, CRMdesktop	Siebel CRM/ on demand	Ositron Complete	Voxeo Prophecy	Qmax Workforce Management System	Rightnow CRM	Sabio
Einsatzgebiete								
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja		ja	
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Personaleinsatzplanung			ja			ja	ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja			ja	
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja		ja	
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja		ja	
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja	ja	ja	ja		ja	

UNTERNEHMEN	Sage Software	Salesforce.com	Samhammer	Sap	Siemens Enterprise Communicatios	Sogedes		Teleopti
Internet	www.sage.de	www.salesforce.com/de/	www.samhammer.de	www.sap.de/callcenter	www.siemens-enterprise.com	www.sogedes.de	www.telenet.de	www.teleopti.de
Ansprechpartner							Jörg Emonts	
Telefon							(0 89) 3 60 73 - 0	
E-Mail							vertrieb@telenet.de	
Produktinformationen								
Produktname	Sage CRM	Salesforce	Ist Answer	SAP CRM + SAP BCM	OpenScape Contact Center	Vocalcom Hermes.net	Telenet Voice Portal	Teleopti CCC
Einsatzgebiete								
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Auftragsbearbeitung	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		via Partnerlösung			ja (mit Partner)	ja		ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Telesys	Tele Train	Usu	Verint Systems	Volt Delta	Voxeo	Voxtron	
Internet	www.teleSys.de	www.tele-train.de	www.usu.de	www.verint.de	www.voltdelta.de	www.voxeo.com	www.voxtron.de	
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Produktinformationen								
Produktname	TS DialogCenter	Impact 360	Knowledge Center	Impact 360	OASIS	Voxeo Voice Objects	Voxtron Communication Center	
Einsatzgebiete								
Kundenkontakt	ja	ja	ja		ja	ja	ja	
Auftragsbearbeitung	ja	ja			ja	ja	ja	
Helpdesk	ja	ja	ja		ja	ja	ja	
Personaleinsatzplanung		ja		ja	ja		ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja		ja		ja	
Bestellannahme	ja	ja			ja	ja	ja	
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Workflow	ja	ja	ja		ja	ja	ja	
E-Mail-Bearbtg./-Marketing	ja	ja			ja		ja	