

DAS HERZSTÜCK

Aktuelle ACD-Systeme sind Teil der „Herz“ jeder Kommunikationsinfrastruktur. Sie kanalisieren alle Kundenkontaktkanäle und werden von mittelständischen Unternehmen ebenso wie von Call- und Contact Centern oder Unternehmen mit einer hohen Zahl an Kundenkontakten hauptsächlich dazu genutzt, um Anrufe zu managen und auszuwerten. Moderne ACD-Lösungen müssen weit mehr als das können, Anbieter auf den folgenden Seiten halten beispielsweise modulare Anwendungen wie Sprachdialogsysteme, Chat-Module oder Gesprächsaufzeichnungen bereit, auch komplett virtuelle ACD-Lösungen auf IP-Basis gehören heute zum Standardrepertoire im Anbieterbereich.





Das veränderte Kommunikationsverhalten von Kunden stellt immer neue Herausforderungen, weshalb immer die Frage geklärt werden muss, welche Funktionen eine Kontaktkanal-Verteilung aufweisen sollte – und wie sie künftig erweitert werden kann. „Customer Experience“ und „digitale Transformation“ heißen Aufgaben, die es zu bewältigen gilt. Doch Vorsicht – das Zusammenspiel aller Komponenten, die im Kundendialog genutzt werden sollen, muss sorgsam aufeinander abgestimmt werden.

Immer mehr Unternehmen wollen Chatbots nutzen, oder etwa Kunden-Reaktionen in die Kundenhistorie integrieren. Die ACD-Anwendung bleibt eine Plattform, ein Werk-



zeug oder Modul, das Kundenkommunikation verlässlich verteilt. Der Mehrwert solcher Lösungen liegt heute nicht mehr auf bloßer Funktion – das wird als „gegeben“ vorausgesetzt, sondern darin, höchstmögliche Flexibilität bei Erweiterungen zu bieten und für die „Digitalisierung“ notwendige Schnittstellen und Ressourcen bereitzuhalten.

Redaktion TeleTalk

UNTERNEHMEN			4Com	Absolute Contacts	Alcatel-Lucent Enterprise
Internet	www.bucher-suter.de	www.dtms.de	www.4Com.de	www.absolute-contacts.com	www.al-enterprise.com
Ansprechpartner	Thorsten Schneider	Roland Horn			
Telefon	(06252) 674211	(06131) 4646421			
E-Mail	info@bucher-suter.de	roland.horn@dtms.de			
Jahresumsatz in €			18 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	120	70	70		2.700
Referenzen / Branchen	230 Kunden, alle Branchen, 60 Länder, 60.000 Agents		brands4friends		
Produktinformationen					
Produktname / Dienst	Cisco Contact Center, Cloud, UCCE, UCCX, PCCE	digicom	4Com Multichannel ACD	ACX	Open Touch Standard Edition
Anbietertyp					
Hersteller Hard-/ Software	ja	- / ja	ja	ja	ja
Systemintegrator	ja	ja	ja	ja	ja
Diensteanbieter	ja	ja	ja	ja	
Technische Angaben					
Verteilprogramm	GUI, Regeln / Skript	ja	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	1	10	5
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	2.000
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	je nach Ausbau	300.000
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	je nach Ausbau	150.000
Skill Based Routing					
Anzahl Skills	beliebig / 50 pro Agent	beliebig	unbegrenzt	beliebig	1.000 / 9 pro Agent
Anzahl Prioritäten	nach Bedarf	beliebig	unbegrenzt	beliebig	9
Kriterien Anrufverteilung					
Verkehrsaufkommen	ja 	ja 	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Authensis	Aspect Software	Astima / Addix	Avaya	Bt	Byon	Caseris	Cisco Systems
Internet	www.authensis.de	www.aspect.com/de	www.astima.de	www.avaya.de	www.bt.com/ globalservices	www.byon.de	www.caseris.de	www.cisco.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €								
Anzahl der Mitarbeiter		1.700		10.000			60	
Referenzen / Branchen								
	Münchener Verein, Klüber Lubrication			IP Office CC, CIE, Aura CC, Elite, Oceana		Siemens Health Care, EW-Medien etc.		
Produktinformationen								
Produktname / Dienst	Achat	Aspect Unified IP, Via	BMS	mehrere	Bt Hosted Contact Center	byon vACD	CAESAR Contact Center	Cisco Unified Contact Center
Anbietertyp								
Hersteller Hard-/ Software	ja	- / ja	ja	ja		- / ja	ja	ja
Systemintegrator	ja	ja	ja	ja		ja	ja	
Diensteanbieter	durch Partner	ja	ja	ja	ja	ja	über Partner	
Technische Angaben								
Verteilprogramm	Achat Voice Route	Eigenentwicklung	Script	Script	Virtuelle ACD	ja	ja	Script, Virtuell
Minimale Anzahl Agents	10	10	1	5	1	1	1	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	1.000	10.000	beliebig	unbegrenzt	1.500	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	10.000	bis 900.000	nach Bedarf (ASP)	beliebig	konfigurierbar	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	200.000 BHCC	1.000	bis 300.000	nach Bedarf (ASP)	beliebig	skalierbar	unbegrenzt
Skill Based Routing								
Anzahl Skills	beliebig	unbegrenzt	beliebig	bis unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	beliebig	unbegrenzt	beliebig	bis 100	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung								
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Clarity	Comsys	CWB-IT	Dimension Data	ECT	Enghouse Interactive	Flintec IT	Genesys
Internet	www.clarity-ag.de	www.comsys.de	www.cwb-it.com	www.dimension data.com	www.ect-telecoms.de	www.enghouse interactive.de	www.flintec.de	www.genesys.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €				7,4 Mrd.		15 Mio. (DACH)		850 Mio. \$ (2014)
Anzahl der Mitarbeiter				28.000		120 (DACH)		3.000
Referenzen / Branchen								
			Versandhaus Jungborn, icare AG	Banken Versicherungen		alle Branchen		Dt. Telekom, Vodafone, Telefonica, HUK, AXA
Produktinformationen								
Produktname / Dienst	Communication Center	C-ACO	GabTel & GabCom	Genesys PureEngage, -PureCloud, Voxtron CC	effECTive® ACD	SP / Cosmocom	Flintec Agent, Flintec	Genesys CX-Plattform.
Anbietertyp								
Hersteller Hard-/ Software	- / ja	ja	ja		ja	Software	Flintec	- / ja
Systemintegrator	ja	ja	ja	ja		ja	ja	
Diensteanbieter		ja	ja			ja	ja	
Technische Angaben								
Verteilprogramm	Domäne	Sript	Regeln	unendlich	ja	GUI	Script	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	1	2	unbegrenzt	1	2	keine Untergrenze
Maximale Anzahl Agents	1.000	1.000	unbegrenzt	20.000	unbegr. skalierbar	unbegrenzt	1.000	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	2.500	4.000	unbegrenzt	unendlich	unbegr. skalierbar	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	2.000	4.000	unbegrenzt	unendlich	unbegr. skalierbar	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Skill Based Routing								
Anzahl Skills	beliebig	beliebig	unbegrenzt	unendlich	beliebig	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	beliebig	99	unbegrenzt	unendlich	beliebig	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung								
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Incas	IN-telegence	Jtel	Kiamo	Mass Response	Mitel	Mm-infotec
Internet	www.incas-voice.de	www.in-telegence.net	www.jtel.de	www.kiamo.de	www.massresponse.de	www.mitel.de	www.mmDial.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €					6 Mio.	1,1 Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter		80		50	35	3.500	
Referenzen / Branchen		Jochen Schweizer, Del.Hero, Check24		Versicher., Banken e-Comm., Handel etc.		Fleurop, Ströer, Carlsberg u.a.	
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	INTRACALL	IN-acd	jtel ACD	Kiamo 360° Omnichannel, In-/ Outbd. etc.	iMos® Contact	MiContact Center, MiContact Center Solidus	mmDial
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	ja	- / ja	ja	- / ja	ja	ja	Software webbasiert
Systemintegrator	ja	ja			ja		ja
Diensteanbieter		ja		2. Halbjahr 2018 ff.	ja		ja
Technische Angaben							
Verteilprogramm	ja	ja	ja	GUI, Regeln, Skript	ja	Script / fähigkeitsbas.	ja
Minimale Anzahl Agents	1	0	1	30	unlimitiert	5	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	999.999	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	12.000 (Netz)	beliebig
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	> 250.000 BHCA	unbegrenzt	unlimitiert	400.000 (Netz)	beliebig
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	> 30 CPS	unbegrenzt	unlimitiert	400.000 (Netz)	beliebig
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	1.000	beliebig
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	5	unbegrenzt	999.999	beliebig	100	beliebig
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

UNTERNEHMEN	NICE	Ositron	Point Omega	Sabienzia Technologies	Sap SE	Sikom	Sogedes
Internet	www.nice.com	www.ositron.de	www.pointomega.de	www.sabienzia.com	www.sap.com	www.sikom.de	www.sogedes.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	870 Mio.						
Anzahl der Mitarbeiter	3.700	30				45	
Referenzen / Branchen	alle Branchen						alle Branchen
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	inContact	OSTRION Complete	ASP Contact Center	Interactive Dialogue Plattform	SAP Contact Center	AgentOne CC Suite	Hermes.Net OneContact
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	Software	ja		- / ja	- / ja	ja	ja
Systemintegrator	ja	ja		ja		ja	ja
Diensteanbieter	ja		ja	ja	ja	über Partner	ja
Technische Angaben							
Verteilprogramm	Regeln	ja	Intelligent Routing	ja	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	1	5	1	1	1		5
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	500	unbegrenzt	unbegrenzt	10	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	nach Bedarf (ASP)		unbegrenzt	unbegrenzt
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	
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

UNTERNEHMEN	Starface	Telegra	Telekom Deutschland	Telesys	Tevitel	Unify	Volt Delta
Internet	www.starface.de	www.telegra.de	www.telekom.de/acd	www.telesys.de	www.tevitel.de	www.unify.com/de	www.voltdelta.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €						2,1 Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter		70	450	60		> 10.000	
Referenzen / Branchen							
		Saint-Gobain, Finanzcheck, Vorwerk	Lufthansa Cargo	Kundenserv., Finanzen, Dienstleistung			
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	STARFACE 6.3	telegra ACD	Autom. Call Distrib.	TS AgentPanel	Tevitel.iPBX	OpenScape Cloud-, Business-/ Contact Cent.	Oasis
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja	- / ja	- / ja	ja	ja / -	ja
Systemintegrator		ja		ja		ja	ja
Diensteanbieter		ja	ja		ja	ja	ja (Hosted Lösung)
Technische Angaben							
Verteilprogramm	Ring-All / Least Recent	ja	ja	ja	ja	Intelligentes Routing	ja
Minimale Anzahl Agents	1	0	1	5	1	1	10
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	999.999	nach Anforderung	2.000	300	64 / 7.500	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	300.000	unbegrenzt	500 / 120.000	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	150.000	unbegrenzt	500 / 120.000	unbegrenzt
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	unbegrenzt	500	1.000 / 9 pro Agent	entfällt	beliebig / 1.000	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	5	999	9	1.000	beliebig / 100	200
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	eingeschränkt	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit		ja	ja	ja	ja	ja	ja

IMPRESSUM

ISSN 2195-5360

Anschrift des Verlags:
 telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG
 Friesenstraße 14 · D-30161 Hannover
 Telefon: +49 (0)511 / 33 48 - 400
 Fax: +49 (0)511 / 33 48 - 499
 E-Mail: marktfoehrer@teletalk.de
 www.teletalk.de

Geschäftsführer:
 Manuela Micheli-Liesch
 Kai-Werner Fajga (V.i.S.d.P.)

Herausgeber
 Olav V. Strawe-Higuchi

Redaktion:
 Kai-Werner Fajga

Anzeigenverkauf / Sales:
 Das sind Ihre Ansprechpartner für Ihre
 Werbepräsenz in unseren Print und
 Online Medien. Für Sponsoring, Corporate
 Publishing oder Direct-Marketing:

Manuela Micheli-Liesch
 +49 (0)511 / 33 48 - 438
 Micheli-Liesch@teletalk.de
 Kai-Werner Fajga
 +49 (0)511 / 33 48 - 408
 fajga@teletalk.de

Gestaltung:
 Hamisch Werbegrafik
 Podbielskistr. 372 · D-30659 Hannover

Druck:
 Strube Druck & Medien OHG
 Stimmerswiesen 3 · D-34587 Felsberg

Erscheinungsweise:
 2-mal jährlich

Bezugspreis:
 Einzelheft: € 14,00 (inkl. MwSt.)

Jahresabo:
 € 25,00 (inkl. MwSt.)

Anzeigenpreise:
 Es gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 24,
 gültig ab 15. November 2017

**Der TeleTalk-Contact Center & CRM
 Marktführer** sowie alle enthaltenen
 einzelnen Beiträge und Abbildungen sind
 urheberrechtlich geschützt. Nachdruck
 nur mit schriftlicher Genehmigung des
 Verlags. Dieses gilt auch für die Aufnahme
 in elektronische Datenbanken,
 Vervielfältigung auf CD-ROM, DVD-ROM
 sowie Publizieren über das Internet.

TELETALK SERVICE

Themen-Specials

- Future Customer Service
- Arbeitswelten, Headsets und Akustik
 - work@home
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
 - Qualitätsmanagement
 - Cloud & virtuelle Lösungen



Whitepaper

- Die Cloud in kleinen Contact Centern – Stunde der Wahrheit Genesys
- Stagnation im Kundenservice – Zeitgeist Beratungsmanufaktur
 - Mit Kennzahlen steuern – Schacht Consulting
 - Mit work@home zum Erfolg Virtcom

