

## HINTERGRUND

Der Organisationsberater **border concepts** GmbH ist auf die Beratung nationaler und internationaler Hochschulen und Bildungsträger spezialisiert. Dabei besteht der Marketingansatz des Gronauer Unternehmens in der Vereinigung von Marktkenntnissen und modernen Kommunikations-, Technologie- sowie Marketingkonzepten. Daraus abgeleitet bietet **border concepts** unterschiedlichste Leistungen, die von der Marktforschung, CI-Entwicklung, Community- & Alumni-Konzepten, Messepromotion, klassischer Pressearbeit, bis hin zu Service-Leistungen im Bereich der In- und Outbound-Telefonie reichen.

## HERAUSFORDERUNG

Für ihr umfassendes Leistungsspektrum benötigt **border concepts** ein flexibles und technologisch hochwertiges Telekommunikationssystem. Das System soll sowohl für das eigene Service-Center, als auch für die alltägliche Business-Telefonie eingesetzt werden können. Das Haupteinsatzgebiet der Telefonanlage ist das Education Service Center (ESC), das Kommunikations- und Logistik-Center von **border concepts**. Es handelt sich gewissermaßen um eine ausgelagerte Studienberatung für nationale und internationale Hochschulen. Besonders dieser Service muss bei Bedarf schnell und einfach erweitert werden können.

## LÖSUNG

Die Lösung basiert auf dem **Clarity Communication Center**. Die Plattform ermöglicht den Betrieb von Computer Telephony Integration (CTI), Automatic Call Distribution (ACD) und Sprachlogger; somit ist der Einsatz weiterer Systeme nicht erforderlich. Zusätzlich erhält **border concepts** für alle Arbeitsplätze SIP-Telefone zur Verfügung gestellt. Das **Clarity Communication Center** besteht zum Zeitpunkt der Implementierung aus zehn Callcenter-Agent- und 10 Business-Arbeitsplätzen. Sämtliche Arbeitsplätze sind mit Anrufbeantworterfunktion (Voice Mail Box) ausgestattet.



## ERGEBNIS

„Dank des Clarity Communication Centers können wir unser Education Service Center bei Bedarf schnell und kurzfristig erweitern“, freut sich Karel Otte von **border concepts**.

Neue Durchwahlnummern und Service-Center-Arbeitsplätze sind schon nach wenigen Minuten verfügbar. Dazu trägt vor allem der softwarebasierte Charakter des Clarity Produkts bei. Die Lösung wird als Applikation auf Standard Servern betrieben und funktioniert mit allen gängigen Telefonstandards, wie Analog-Telefonie, ISDN und Voice over IP. Alle Telefoniestandards lassen sich beliebig kombinieren. Besonders die Anbindung von Voice over IP mittels SIP-Protokoll ist für **border concepts** von Vorteil. Da für die Nutzung von VoIP keine eigene telefonische Infrastruktur benötigt wird und der PC völlig ausreicht, kann **border concepts** besonders schnell auf veränderte Bedingungen reagieren. Weitere Features der Clarity Lösung, wie die Automatische Anrufweiterleitung (ACD), helfen Warteschlangen zu reduzieren und die Telefonzentrale zu entlasten.



## KONTAKT

### Clarity AG

Schaberweg 28b  
61348 Bad Homburg

Tel.: +49 6172 13 88 50  
E-Mail: [info@clarity-ag.net](mailto:info@clarity-ag.net)  
Web: [www.clarity-ag.de](http://www.clarity-ag.de)