

## HINTERGRUND

Die exciting communication GmbH mit Sitz in Dreieich ist Spezialist für die Gestaltung hochwertiger Callcenter-Prozesse unterschiedlichster Branchen; das Leistungsportfolio besteht aus Outbound- und Inbound-Kampagnen. Um den komplexen Anforderungen der Kunden gerecht zu werden, benötigt exciting eine Telefonie-Infrastruktur, die sich schnell und flexibel an die jeweiligen Aufgaben anpassen lässt.

## HERAUSFORDERUNG

Ursprünglich sollte das bestehende System nur durch einen **Predictive Dialer** für 24 Agenten mit Computer Telephony Integration (CTI) und Gesprächsaufzeichnung ergänzt werden, doch mit der Bestandsaufnahme und Erstellung des Pflichtenheftes kommen weitere Anforderungen hinzu. Bei Ihnen ist das häufig sicher nicht ganz anders. Besonderen Wert legt exciting auf zentrales Monitoring und Erfolgskontrolle, sowie Einstellmöglichkeiten zum Finetuning der Kampagnen. Der **Clarity Predictive Dialer** erfüllt alle wesentlichen Punkte des mehrseitigen exciting-Pflichtenheftes. Nach ersten Erfahrungen mit der Clarity-Software entschließt sich exciting, die gesamte Telefonie-Infrastruktur durch ein Clarity-System zu ersetzen – und damit die Möglichkeiten zu erweitern. In einem Folgeauftrag ordert exciting daher ein System mit 60 Leitungen für die Inbound-Telefonie.

## LÖSUNG

Im ersten Schritt liefert Clarity ein **Predictive-Dialer-System** für 24 Agenten und 90 Amtsleitungen auf einem Server. Für die Inbound-Arbeitsplätze wird das vorhandene System um einen weiteren Server mit dem **Clarity Communication Center**, Automatischer Anrufverteilung (ACD), Gesprächsaufzeichnung und der entsprechenden Anzahl von Endgeräten ergänzt. Beide Serverkommunizieren mit einem H.100-Bus miteinander und sorgen damit für Ausfallsicherheit durch Redundanz.





## ERGEBNIS

Die Outbound-Lösung ist seit November 2005 in Betrieb, die Inbound-Lösung folgte ihr Anfang Januar 2006. Für eine Inbound-Kampagne werden von 20 Agenten täglich rund 2.000 Anrufe bearbeitet. Ausfälle oder Probleme sind in dieser Zeit nicht bekannt geworden. „Durch die Clarity-eigene Schnittstelle, GDI, konnten wir die Telefonfunktionen selbst in unsere eigenen Oberflächen einpassen. Diese Flexibilität ist für uns ein entscheidendes Kriterium bei der Entscheidung für eine Telefonie-Lösung“, fasst Jörg Weidmann, Geschäftsführer der exciting communication GmbH, das Projekt zum Abschluss zusammen.

Weitere Cases erhalten Sie gerne auf Anfrage von uns!

## KONTAKT

### Clarity AG

Schaberweg 28b  
61348 Bad Homburg

Tel.: +49 6172 13 88 50

Fax: +49 6172 13 88 10

E-Mail: [info@clarity-ag.net](mailto:info@clarity-ag.net)

Web: [www.clarity-ag.de](http://www.clarity-ag.de)