

## VoIP für Call-Center

### TEL2WEB erweitert VoIP-Telefonanlage um intelligentes Call-Center-Modul

**Münster, 05.09.06 – Unternehmen mit angeschlossenem Call-Center haben vor allem zwei Aspekte im Blick: Die Telefoniekosten müssen niedrig gehalten werden und die Call-Center-Lösung muss über eine Vielzahl von praktikablen Funktionen verfügen. TEL2WEB, Spezialanbieter von VoIP-Telefonanlagen für den Mittelstand, hat deswegen ein intelligentes Call-Center-Modul in seine bewährte T2W VoIP-Server-Reihe integriert. Besonderheit dieses Moduls sind die zahlreichen Auswertungs- und Monitorfunktionen zur Optimierung der Effizienz im In- und Outbound-Bereich.**

Zu den Standardfunktionen des Call-Center-Moduls von TEL2WEB im Bereich Inbound zählt die automatische Anrufverteilung auf frei verfügbare oder gewünschte Service-Mitarbeiter, das so genannte „Automatic Call Routing (ACR)“. „Ein entscheidender Vorteil liegt darin, dass die Auslastung im Service-Center des Unternehmens optimal gesteuert werden kann“, betont Peter Vohle, Geschäftsführer der TEL2WEB GmbH. Standard sind zudem die Calling-ID, die Identifikation des Anrufers, sowie Ansagen zur Wartezeit und zur voraussichtlichen Wartezeit.

Im Bereich Outbound leistet das T2W-Call-Center-Modul praktische Hilfestellung bei telefonischer Akquise und Vertrieb: Differenzierte Auswertungs- und Monitoring-Verfahren beantworten wichtige Fragen: Wie viele Telefonate führten die Agenten pro Tag? Wann gab es die meisten Anrufer? Wie lange dauerten die einzelnen Gespräche? Zudem verfügt das Modul über Schnittstellen wie TAPI und kann problemlos mit den Datenbanken des Kunden verknüpft werden.

### **In Kombination mit VoIP-Server Kosten sparen**

In Kombination mit den Server-Reihen aus dem Hause TEL2WEB lassen sich weitere Vorteile realisieren. Die Unternehmen profitieren mit dem T2W-VoIP-Server von der kostengünstigen Internet-Telefonie, wodurch sie die Aufwendungen für Ortsverbindungen um ca. die Hälfte, für Fernverbindungen sogar um zwei Drittel reduzieren. Außerdem können aufgrund der herstellerunabhängigen Architektur dieser flexiblen Telefonanlage alle bisherigen Telefon- und Faxgeräte sowie Headsets weiterverwendet werden, so dass hier keine zusätzlichen Investitionen anfallen.

### **Erfolgreicher Praxiseinsatz des Moduls**

Zu den typischen Anwendern des Call-Center-Moduls gehört die Global Distribution GmbH mit Sitz in Münster. Das Versandhandelsunternehmen für DJ-, Audio-, Licht-, Studio- und Musiker-Zubehör hatte Anfang des Jahres ein neues Bürogebäude bezogen und sich anstelle einer wesentlich teureren ISDN-Telefonanlage für die VoIP-TK-Anlage von TEL2WEB inklusive Call-Center-Modul entschieden. Seitdem führen die Mitarbeiter des Call-Centers täglich bis zu 400 Telefonate über das Internet und nutzen die vielfältigen Funktionen der Call-Center-Lösung.

Das T2W-Call-Center-Modul ist ab 2.650 € erhältlich. Im Preis enthalten ist eine Schulung der Call-Center-Agenten und des Bereichsleiters. Adäquate Profi-Headsets können auf Wunsch über die TEL2WEB GmbH bezogen werden.

Die **TEL2WEB GmbH** ist Anbieter von leistungsstarken Kommunikationssystemen für die Internet-Telefonie. Als Technologie-Führer auf diesem Gebiet vertreibt das Unternehmen mit Sitz in Münster qualitativ hochwertige TK-Anlagen mit ISDN-Analog-Anbindung und integrierter DSL-Schnittstelle, die als Ersatz oder in Kombination mit bestehenden TK-Anlagen betrieben werden können. Neben der Produktion und dem Vertrieb von TK-Anlagen mit Voice over IP (VoIP) Schnittstelle hat sich das expandierende Unternehmen auf die Entwicklung von individuellen Kommunikationslösungen im Umfeld der VoIP-Technik sowie auf TK- und IT-Beratung mittelständischer Unternehmen spezialisiert. Weitere Infos unter: [www.tel2web.com](http://www.tel2web.com)

**Kontakt für Journalisten & Redaktionen:**

Maik Porsch  
Sputnik – Agentur für Medienarbeit  
Hafenstraße 64  
48153 Münster  
Tel.: 02 51/ 62 55 61-12  
Fax: 02 51/ 62 55 61-19  
[porsch@sputnik3000.de](mailto:porsch@sputnik3000.de)

Klaus Baumann  
Sputnik – Agentur für Medienarbeit  
Hafenstraße 64  
48153 Münster  
Tel.: 02 51 / 62 55 61-11  
Fax: 02 51 / 62 55 61-19  
[baumann@sputnik3000.de](mailto:baumann@sputnik3000.de)