

## **Mehrschichtige Kommunikation: Clarity AG bietet eine weiterentwickelte Lösung für's gleichzeitige Telefonieren und Chatten**

**Bad Homburg/Germany, 07. November 2011. Clarity, einer der führenden deutschen Hersteller softwarebasierter Telekommunikationslösungen, hat die Chat-Funktion seines Clarity Communication Center erweitert.**

Die VoIP-Telefonsoftware „Clarity Communication Center“ wird seit Langem bereits durch ein Chat-Modul ergänzt. Diese Funktion läuft gleichzeitig zu Telefonverbindungen und -konferenzen ab, ist jedoch nur für die ausgewählten Teilnehmer sichtbar.

Ein großer Vorteil des Communication Client zeigt sich zum Beispiel bei einer Telefonkonferenz: Während die Konferenz läuft und alle Teilnehmer hören, was gesagt wird, lässt sich der Communication Client Chat als zusätzliche Text-Kommunikation vielfältig nutzen: Mit einem oder mehreren ausgewählten Teilnehmern der Konferenz kann gleichzeitig auf einer zweiten Ebene ein Chat-Austausch eingerichtet werden. Die Informationen sind nur für diese Teilnehmer sichtbar. Oder man bespricht sich während der Telefonkonferenz per Chat in Echtzeit außerhalb der Konferenzrunde. Voraussetzung ist nur, dass alle Nutzer im Clarity Communication Center angelegt sind.

Auch für Call-Center bietet der Communication Client Chat große Vorteile. Wie im Business-Bereich ist ein „private chat“ mit einem einzelnen Servicemitarbeiter möglich. So kann zum Beispiel ein Call Center Supervisor einem Call Center Mitarbeiter während eines laufenden Kundengesprächs wertvolle Zusatz-Informationen in Form von Kurznachrichten geben. Mit einer weiteren Funktion, dem „group chat“, lassen sich mehrere Mitarbeiter in den Chat-Kontakt einbinden – auch externe, die nicht im selben Büro oder Haus arbeiten. Alle Chats der letzten sieben Tage sind gespeichert und jederzeit abrufbar. Der große Vorteil hier, nunmehr können die Nachrichten nachträglich auch dann empfangen werden, wenn man während des Eingangs offline war. Auch ist es zum späteren Empfang nicht erforderlich, dass der Absender online ist. Anderen Chat-Tools ist man nicht zuletzt deutlich mit dem Clarity Communication Center überlegen.

### Die Clarity AG

Die international tätige Clarity AG mit Sitz in Bad Homburg ist ein mehrfach ausgezeichneter Anbieter softwarebasierter Sprachkommunikationslösungen für die Call Center- und Business-Telefonie. Von multifunktionalen Telefonanlagen bis hin zu standortübergreifenden Call Center-Systemen und Sprachdialogplattformen bieten die modular aufgebauten Lösungen von Clarity hohen Bedienkomfort, maximale Flexibilität, Skalierbarkeit und Verfügbarkeit.

### Kontakt

Clarity AG  
Andrea Leiseder  
Communications Manager  
Schaberweg 28b  
61348 Bad Homburg

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

@: andrea.leiseder@clarity-ag.net  
T: +49 6172 1388-50  
M: + 49 177 1483567  
F: +49 6172 1388 510