

CCW 2015: Entspannter telefonieren mit CONET

Kommunikationsspezialisten präsentieren im Februar im Estrel Convention Center in Berlin Mehrwertmodule für Cisco-basierte Contact-Center-Lösungen

Hennef, 9. Februar 2015. Entspannung im Contact Center – das ist auch eine Frage der **einfachen Bedienung eingesetzter Lösungen**. Denn der Siegeszug von Apples iPod und iPhone ist kein Zufall: die Anwender schätzen den intuitiven Umgang und die klare Benutzerführung ebenso wie den Funktionsumfang.

Die komfortablen **Monitoring- und Steuerungsmodule der CONET UCC Suite** machen den Umgang mit Cisco-Contact-Center-Lösungen so einfach wie die Bedienung eines iPads.

Auf der Internationalen Kongressmesse für Kunden-Service, -kommunikation und Call Center **CCW** vom 23. bis 26. Februar im Berliner Estrel Convention Center stellt CONET an **Stand B18 in Halle 1** diese Mehrwertmodule vor, die zentrale Herausforderungen im Kundenkontakt adressieren und Contact-Center-Produkte von Cisco passgenau ergänzen:

- Das **CONET Wallboard** präsentiert alle im Contact Center relevanten Kennzahlen übersichtlich auf einen Blick und ermöglicht so eine effektive Reaktion auf unerwartete Lastentwicklungen.
- Das **CONET Control Tool** steuert automatisierte Telefonansagen und Wartschleifen. Das Tool richtet sich an Supervisoren im Contact Center und ermöglicht über eine Web-basierte Oberfläche den mandantenabhängigen Betrieb und die einfache Steuerung von Callflows, Ansagen und Öffnungszeiten.
- Der **CONET Message Controller** ist als Erweiterungslösung für alle gängigen „Text-vor-Melden“-Funktionen ausgelegt. Er ermöglicht eine schnelle Einrichtung einer Vielzahl individueller Ansagen und Sprachmenüs sowie deren einfache Steuerung nach festgelegten Kriterien oder flexibel über manuelle Eingriffe.
- Der **CONET Group Monitor** bietet einen Echtzeitüberblick über alle Agenten und Teams im Contact Center. Zudem ermöglicht er eine Skill-basierte Verlagerung und Zuweisung von Agenten in Teams und Gruppen und stellt so eine möglichst hohe Erreichbarkeit und optimale Auslastung von Ressourcen sicher.

Die Basis: CONET-Technologiepartnerschaften

CONET verfügt über breites technisches Know-how und passt dieses kontinuierlich an die Marktbedürfnisse an. Seit mehr als zehn Jahren baut CONET – derzeit als Cisco Premier Partner – seine Integrations- und Entwicklungskompetenz für leistungsstarke Erweiterungslösungen im Umfeld von Cisco-Technologien aus. Die Spezialzertifizierung für Collaboration Architecture, insbesondere für Cisco UCCE und UCCX, bildet im Zusammenspiel mit der Technology-Developer-Partnerschaft das stabile Fundament für gezielte Beratung und praxisorientierte Lösungen durch die CONET Solutions in Deutschland und die CONET Communications in Österreich. Weitere Technologieexpertise für Lösungen des Herstellers Interactive Intelligence ergänzt diese Kernkompetenzen und ermöglicht flexible, integrierte und kundenorientierte Kommunikationslösungen.

Über CONET

„Erfolg. Unsere Leidenschaft.“ CONET ist das kompetente IT-System- und Beratungshaus für SAP, Infrastructure, Communications, Software und Experts. Mit derzeit rund 500 Mitarbeitern gehört die CONET Group zu den Top-20 der deutschen IT-Systemhäuser. Namhafte Unternehmen und Organisationen aus Industrie und Handel, öffentlichem Sektor sowie den Bereichen Defense & Public Security vertrauen seit 1987 den Experten der mittelständisch geprägten Unternehmensgruppe. CONET-Produktlösungen für Leitstandkommunikation, Customer Collaboration, Enterprise Content Management und Business Process Management sind weltweit im Einsatz. Neben der Unternehmenszentrale in Hennef unterhält CONET 12 weitere Standorte in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Rückfragen gerne an:

CONET Solutions GmbH

Simon Vieth, Pressesprecher
Theodor-Heuss-Allee 19, 53773 Hennef
Tel.: +49 2242 939-246
Fax: +49 2242 939-333
E-Mail: presse@conet.de

Internet: <http://www.conet.de>

Blog: <http://www.conet-blog.de>
<http://www.facebook.com/CONET.Group>
http://www.twitter.com/CONET_Group

Weitere Produktinformationen:

[http://www.conet.de/DE/Loesungen/CO
NET-Solutions-GmbH/Contact-Center-
Solutions/CONET-UCC-Suite](http://www.conet.de/DE/Loesungen/CO
NET-Solutions-GmbH/Contact-Center-
Solutions/CONET-UCC-Suite)

Website der CCW:

<http://www.ccw.eu>