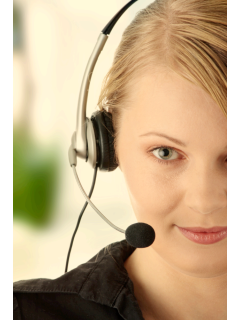


Call Center Telefonie-Lösung aus der Cloud Placetel überzeugt mit neuem Angebot

Köln, 23. Februar 2011. (ugw) Zur CeBIT launcht der Telefonie-Experte Placetel (www.placetel.de) eine kostengünstige und leistungsstarke Telefonie-Lösung für Call Center und Hotline-Betreiber. Bereits ab 4,90 Euro pro Agent werden zahlreiche High-End Inbound-Funktionen bereitgestellt, die den reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäftes gewährleisten. Vorteil des Contact Center-Angebots: Die Placetel-Telefonanlage wird nicht als Hardware im Call Center installiert, sondern kommt „aus der Cloud“. Konfiguriert werden die komplette Anlage und die verschiedensten Funktionalitäten userfreundlich über den Webbrowser – einfach, sicher, schnell.



Für den täglichen Call Center- oder Hotline-Betrieb sind im „Contact Center Basic“-Paket neben dem kompletten Agentenmanagement beliebig viele Warteschlangen integriert. Hinzu kommen die komplette, nahtlose Integration in Sprachmenüs zur Vorqualifizierung der Anrufe sowie das intelligente, skill-basierte Routing, so dass Agenten mit bestimmten Fähigkeiten speziellen Inbound-Calls zugeordnet werden können.

Zusätzlich zu diesen Grundfunktionen überzeugt die Premiumvariante mit einem professionellen Agent Desktop. Jeder Agent erhält einen CTI Client, womit der komplette Agentenstatus detailliert gesteuert werden kann. Zudem ist das Programm problemlos in das vorhandene CRM-System integrierbar. In wenigen Klicks sind Informationen über durchschnittliche Wartezeiten, Anrufdauer oder verlorene Anrufe jederzeit abrufbar. Alle Auswertungen können zudem individuell pro Agent, je Gruppe oder Standort mit entsprechenden Zeitfiltern durchgeführt werden.

Die Placetel Contact Center Lösung ist auch eine ideale Lösung für Agenten, die vom Homeoffice aus die Inbound-Calls bearbeiten. Die tagesaktuellen Reports können zur Nachbearbeitung bequem in CSV exportiert werden.

Herausgeber: finocom AG | Gustav-Heinemann-Ufer 58 | 50968 Köln
E-Mail: presse@placetel.de | Fon: 0221/9999 85 60

Pressekontakt: UGW Communication GmbH | Erwin Blau | Kasteler Straße 22-24 | 65203 Wiesbaden
E-Mail: e.blau@ugw.de | Fon: 0611/97777-311

Placetel als verlässlicher Partner sichert seinen Kunden stets höchste Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und absolute Sicherheit zu. Das System wird aus der „Cloud“ zur Verfügung gestellt. Es kann sowohl über jeden normalen Breitbandanschluss oder aber auch in Verbindung mit einem ISDN Telefonanschluss genutzt werden. Die Sprachqualität ist dabei mit einem herkömmlichen Telefonanschluss vergleichbar. Je nach Auftragslage können Call Center Agenten hinzu- oder abgebucht werden.

Das neue placetel.de-Angebot beeindruckt vor allem durch absolut faire Preise und ist nicht nur deswegen für jeden Telekommunikations-Entscheider im Betrieb erste Wahl.

Weitere Informationen über Placetel unter www.placetel.de

Placetel ist ein Produkt der finocom AG, einem führenden Anbieter von TK-Lösungen für kleine und mittelständische Unternehmen in Deutschland. Innovative Produkte, zuverlässige Dienstleistungen und langjährige Erfahrung zeichnen die Kölner aus. Bereits über 5.000 Kunden haben sich für eine virtuelle Telefonanlage von Placetel entschieden. Mit Placetel free bietet die finocom AG erstmals eine kostenlose virtuelle TK-Anlage ohne Vertragsbindung auf dem deutschen Markt an.