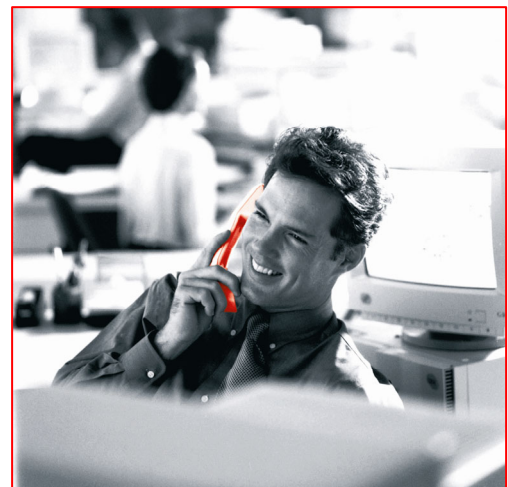




## **Bilden Sie in kürzester Zeit Contact Center Prozesse ab – ohne Ihre eigene Infrastruktur zu verändern**

### **HERAUSFORDERUNG**

Kunden Service Center sind heutzutage Standard, um den Dialog mit dem Kunden über verschiedene Medien zu führen. Durch die Entscheidung für „Make or Buy“ müssen Unternehmen den Dialogprozess entweder an so genannte CallCenter Dienstleister übergeben oder eine entsprechende Kundenkommunikations-Infrastruktur im eigenen Unternehmen aufbauen. Hierbei fallen meist sehr hohe Investitions- und Betriebskosten an. Die Planung und Umsetzung der benötigten Infrastrukturen ist darüber hinaus sehr zeitaufwändig und technisch komplex. Erschwerend kommt hinzu, dass Dialogkomponenten, wie z.B. Sprachsysteme oder automatische Wählsysteme, teilweise nur vorübergehend für einen Kunden, einen Service oder eine Kampagne genutzt werden sollen. In diesen Fällen übersteigt eine Investition den wirtschaftlichen Rahmen.



Eine Alternative hierzu ist, die Contact Center-Funktionalität als Service zu nutzen. Inbound-Services oder auch Outbound-Kampagnen können in kürzester Zeit bei Damovo konfiguriert werden.

### **IHR NUTZEN**

**Standortübergreifender virtueller Einsatz**  
Filialen und Heimarbeitsplätze können im In- und Ausland eingebunden werden, ohne dass hierfür neue Infrastruktur aufgebaut werden muss.

**Sehr geringe technische Anforderungen**

Es werden nur ein beliebiges Telefonendgerät und ein Internetzugang für die Agenten, Supervisoren oder Administratoren benötigt.

**Support, Wartung und Updates inklusive**  
In den Nutzungsgebühren ist die Pflege des Systems enthalten – die operativen Kosten sind so eindeutig kalkulierbar.

**Kosten fallen nur für die Dauer der Nutzung an**

Wird der Einsatz der Contact Center Funktionen nicht mehr benötigt, müssen sie auch nicht bezahlt werden. Alle Dienste können kurzfristig gekündigt werden.

**DO MORE. GROW MORE. BE MORE.**

# Contact Center as a Service



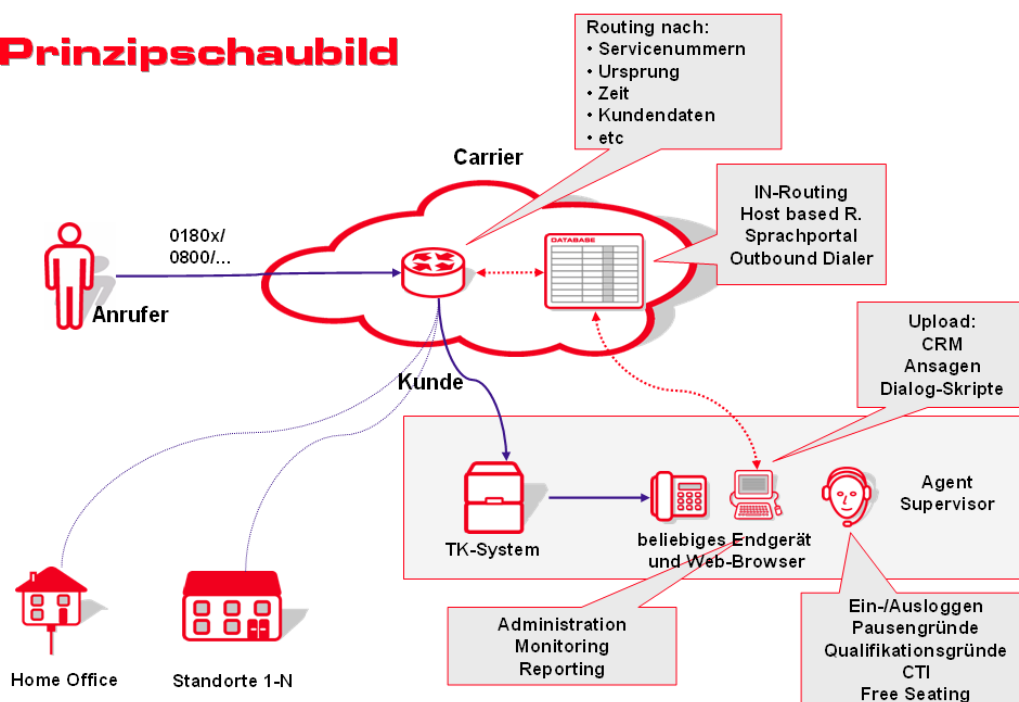
**Realisierung innerhalb einer Woche**  
Da nur ein weiterer Mandant auf dem vorhandenen System konfiguriert wird, kann das Routing und Reporting für Ihre Services inkl. der Mitarbeiter-schulungen in kurzer Zeit umgesetzt werden.

## Damovo...

...nutzen Sie unsere langjährige Erfahrung als Partner von Contact Center Lösungen, wenn es darum geht Ihre Kundenkommunikation optimal auf die Geschäftsprozesse abzustimmen.

## UNSERE LEISTUNGEN

### Prinzipschaubild



## Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33  
D-40597 Düsseldorf  
Tel: +49 (0) 211 8755 40  
Fax: +49 (0) 211 8755 4100

[www.damovo.de](http://www.damovo.de)

**DAMOVO**



## Basis-Leistungen

- ▶ Servicrufnummern (0800/0180-2/-3/-5) und Portierung
- ▶ Startup Konfigurations-Workshop & Einrichtung
- ▶ Agenten- und Administratoren-Schulung vor Ort

## Optionale Leistungen

- ▶ Gesprächsaufzeichnung
- ▶ Gesprächsmonitoring (Mithören von Gesprächen)
- ▶ Agenten-Client Professional
- ▶ Mandantenfähigkeit
- ▶ Audio-Produktion von individuellen Ansagen
- ▶ Gema-freie Warteschleifenmusik
- ▶ UMS FAX-Empfang
- ▶ UMS SMS-Empfang
- ▶ UMS E-Mail-Empfang
- ▶ UMS Dokumenten-Empfang
- ▶ Outbound-Anrufe per ACD (ins dt. Festnetz/Mobil)
- ▶ IVR-Menüs zur Anrufvorqualifizierung
- ▶ TAPI-Anbindung lokaler TK-Anlagen
- ▶ Corporate-Portal mit Abwesenheitsassistenten
- ▶ Zusätzlicher Web-Account
- ▶ Kundenspezifische Änderungen der Applikation



## Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33  
D-40597 Düsseldorf  
Tel: +49 (0) 211 8755 40  
Fax: +49 (0) 211 8755 4100

[www.damovo.de](http://www.damovo.de)

**D A M O V O**



## UNSER PORTFOLIO



Unser Service-Portfolio repräsentiert die fünf Phasen zur Entwicklung eines Kommunikations-Netzwerkes. Damovo kann Ihnen wertvolle Services (ITIL-konform) zum gesamten Netzwerk Lebenszyklus anbieten – Services, die Ihnen Geld, Ressourcen und Zeit ersparen. Services, die Ihnen effektiv bei der Planung, dem Design, der Implementierung, dem Management und der Optimierung Ihres Unternehmensnetzwerkes helfen, um die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu unterstützen – weltweit.

**Planung:**

des strategischen Übergangs in eine neue Kommunikationsstruktur, angelehnt an die Bedürfnisse unserer Kunden.

**Design:**

der technischen Umsetzung einer effizienten, kostengünstigen und zukunftsweisenden Lösung.

**Implementierung:**

des Designs mit dem Focus auf Qualität und Geschwindigkeit.

**Management:**

der Kundensysteme als Partner während des gesamten Lebenszykluses einer Lösung.

**Optimierung:**

als kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Anwendungsnutzung im Service- und Lösungsumfeld.

**Damovo Deutschland GmbH & Co. KG**

Benrather Schlossallee 33

D-40597 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 8755 40

Fax: +49 (0) 211 8755 4100

[www.damovo.de](http://www.damovo.de)

**D A M O V O**