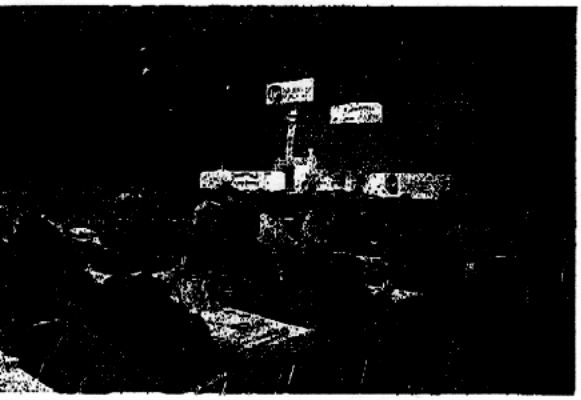
Neu auf der CallCenterWorld: Termine zwischen Anbietern und Interessenten werden im Vorfeld arrangiert.

18.02.03

FOKUS SPRACHE

Unter dem Motto „Potenziale entdecken – Gewinne erzielen" wird die 5. internationale Kongressmesse CallCenterWorld 2003 vom 18. bis 20 Februar 2003 in Berlin veranstaltet.

VON SALLA SALMINEN



Die internationale Kongressmesse für Call und Contact Center, Teleservices und Kundenmanagement, die CallCenterWorld 2003, thematisiert dieses Mal Callcenter als Instrument moderner Marketing- und Vertriebsstrategien. Im Jahr 2002 stellten auf der begleitenden Fachmesse 117 Unternehmen ihre Lösungen und Technologien aus, 3.200 Besucher ließen sich über den neuesten Stand der Entwicklung informieren. Der Veranstalter Management Circle wird auch heuer wohl kaum in seinen Erwartungen enttäuscht werden: Bis Anfang Dezember letzten Jahres hatten rund hundert Dienstleister, Software- und Hardwarehersteller, Voice-over-IP-Anbieter und Telefongesellschaften unter anderem aus Frankreich, Dänemark, Großbritannien und Israel ihre Teilnahme zugesagt. Es stehen 4.000 Quadratmeter Ausstellungsfläche zur Verfügung. Im Rahmen der neuen Services Business-Börse können Anbieter mit den Besuchern im Vorfeld der Veranstaltung Geschäftstermine in einer Business-Lounge vereinbaren. 25 Anbietern und etwa hundert Anwendern werden jeweils eine halbe bis Dreiviertelstunde Zeit für ein Gespräch eingeräumt. Lösungen für Multi Channel Contact Center und interaktive Kontaktmöglichkeiten liegen jetzt im Trend. DeTeWe stellt neben einem neuen IP Contact Center mit den Unterthemen IP-basierende Netzwerk-Callcenter und virtuelle Callcenter auch eine Servicecenter-/Help-desk-Callcenter-Lösung sowie eine Voice-Portal'ösung auf der Messe vor.

Damovo Deutschland präsentiert Lösungen für Kundenmanagement, Contact Center, Sprachportale und E-Mail-Management, darüber hinaus sein Dienstleistungsportfolio und Finanzierungsmodelle für Contact Center.

Neuigkeiten rund um sprachbasierte Anwendungen, mit denen Kunden selbständig Informationen abrufen und Transaktionen durchführen können, werden von Telenet präsentiert, etwa ein Sprachportal auf Basis von VoiceXML, Spracherkennung und Text-to-Speech-Technologie. Der Softwareanbieter für IP Contact Center Wicom Communications launcht die neueste Version seines Contact Center, einer Kommunikationslösung für Verwaltung, Priorisierung, Routing und Reporting multimedialer Kundeninteraktionen. Interaction-Center-Analysen, Lösungsdatenbank und Workforce Management sind einige Beispiele für die Funktionen von mySAP CRM, das SAP auf der CallCenterWorld zeigen wird. In den Lösungen von Cisco für KMUs wie Cisco IP ICD und für Großunternehmen (IP Contact Center) wird die IP-Telefonie mit den Contact-Center-Lösungen kombiniert.

Info: www.callcenterworld.de

TEILNEHMER AN DER CALLCENTERWORLD 2003
(STAND 13.12.02)

SPONSOREN: Alcatel SEL AG · Siemens · buw Holding GmbH · Investor Center Ostbrandenburg · T.D.M. GmbH

AUSSTELLERLISTE: adm GmbH · arvato systems GmbH · Aspect Communications GmbH · Association Française des Centres de Relation Clientele (AFRC) · Astrum Gesellschaft für angewandte Informatik mbH · toss Software AG · Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Verkehr und Technologie · Blue Pumpkin Software GmbH · Bosch Sicherheitssysteme GmbH · call center augsburg gmbh · call-center-forum. austria · Call Center Forum Deutschland e.V. · Call Center Management Association of the UK (CCMA) · Call Center Network Switzerland · Call Center Service · CallScripter · Cambridge Technology Partners · CeoTronics AG · Cisco Systems GmbH · Colima Software GmbH · Commax Consulting AG · Concerto Software · ContactCenterWorld.com · Damovo Deutschland GmbH & Co.KG · DDV Deutscher Direktmarketing Verband e.V. · DeTeWe AG & Co. · DIAGS Sarl · dtms AG · ebound AG · eGain Communications Ltd. · Ericsson Enterprise GmbH · ESI · Eyretel Deutschland GmbH · Genesys Telecommunications Laboratories GmbH · Gesellschaft für Wirtschaftsförderung Mecklenburg-Vorpommern mbH · getaline CommCenter-Network GmbH · Glaukos-Soft GmbH · GN Netcom GmbH · Grutzeck-Software GmbH · GWV Fachverlage GmbH · Hens und Grün Consulting GmbH · HCD Human Call Center Design Planungsgesellschaft mbH · Hewlett Packard GmbH · Inças AG · InfoGenie Europe AG · INSONIC AG · Interactive Intelligence · Invest UK · Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz (ISB) GmbH · InVision Software AG · Kelly Services Deutschland GmbH · Lufthansa Systems · Management Circle Gruppe · Manpower GmbH Personaldienstleistungen · mch tele.com AG · Mycom AG · NEC – Mitsubishi Electronic Display Europe GmbH · NextiraOne Deutschland GmbH · Oxygon Verlag GmbH · ProCom-Bestmann · Rockwell First Point Contact · SAP AG · Schneider Software · Scottish Development International · SHP Sandtner, Hamilton & Partner · Sikom Software GmbH · Softlab GmbH · Studio Moderna d.o.o. (Slowenien) · Talkline ID · Taptel call center gmbh · TAS Mülheim · TeleDenmark Call Center Europe A/S · Telenet GmbH – Kommunikationssysteme · Telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG · Tempobrain GmbH · Tenovis Comergo GmbH · Transcom WorldWide · T-Systems · twenty4help Knowledge Service AG · USU – Openshop Holding AG · Verint Systems GmbH · Vistfon GmbH · Voice Objects AG · Walter TeleMedien Holding GmbH · Webecad GmbH & Co. KG · Wicom Communications Ltd. · Wirtschaftsförderung Berlin GmbH · Wirtschaftsförderung Sachsen GmbH · Wirtschaftsförderung Schleswig-Holstein GmbH · Witness Systems Ltd. · ZKD Büromöbel · 4Call CT Technology AG · 4Com GmbH