



(Video-) Anrufe per Web-Browser ins Contact Center ist Sieger beim Community Voting: CreaLog gewinnt Smarter Service Award - Einfach vernetzt

(Mynewsdesk) München, 17. Juli 2014 ? Es ist ein deutlicher Sieg: Die Besucher der Website ?smarter-service.com? haben in der Kategorie 'Einfach vernetzt' mit klarer Mehrheit für den Wettbewerbs-Beitrag des Münchner Systemhauses CreaLog gestimmt. Dabei geht es um eine intelligente Lösung für benutzerfreundliche Videokommunikation mit dem Contact Center. So kann jeder Anwender während des Besuchs einer Website per Mausklick die Telefonverbindung zu einem Contact Center herstellen und sogar ein Videotelefonat mit dem Agenten direkt im Web-Browser starten - und das ohne jede weitere Software Installation!

Beim Surfen auch direkt telefonieren

Was die Community bei ihrem Votum für CreaLog wohl überzeugt hat, lässt sich an diesen plakativen Beispielen festmachen: Ein Online-Kunde steht kurz vor der Entscheidung, Premium-Lautsprecher zu kaufen, ist sich aber bezüglich der Raumgröße im Unklaren. Oder er will ein exklusives Ferien-Special bestellen, hat aber eine Frage zu den Kinderermäßigungen. Ein Mausklick direkt im Web-Browser und die Telefon- oder Videoverbindung zum hochwertigen und persönlichen Kundenservice des Anbieters steht. Im direkten Telefonat mit der Kundenberatung kann der Onlinekunde sofort seine Fragen klären und die Kaufentscheidung treffen.

Service-Innovationen fördern

Bernhard Steimel, Herausgeber von Smarter-Service.com und Mitglied der Geschäftsleitung von neuland, bewertet den Sieg der CreaLog-Lösung so: ?In der Kategorie ?Einfach vernetzt? haben wir nach clever kombinierten Diensten gesucht, bei denen mit unsichtbarer Hand alles intelligent geregelt ist. Genau das trifft auf die CreaLog-Lösung zu. Der Anwender klickt nur auf einen Web-Button, um die Sprach- und Video-Kommunikation mit dem Anbieter zu starten - um alles andere muss er sich nicht kümmern.? Für Bernd Steimel entspricht diese Anwendung exakt dem ?Smarter Service Manifest?: ?Wir wollen Service-Innovationen fördern, die den Verbraucher und seine Service-Erlebnisse in den Mittelpunkt stellen. Wir wollen Aufmerksamkeit für gut gemachte Services schaffen. Um die schlechten Beispiele kümmert sich die Presse.?

Bereits in Contact Center-Lösung integriert

CreaLog hat als erster Anbieter diesen erfolgreichen WebRTC-Standard für Echtzeit-Kommunikation bereits in seine Contact Center-Lösung integriert und auf der diesjährigen CCW in Berlin präsentiert. Weitere Informationen dazu: www.crealog.com/video

Diese Pressemitteilung wurde via Mynewsdesk versendet. Weitere Informationen finden Sie im Comfact Kommunikation und Design .

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
<http://shortpr.com/bbcg5f>

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:
<http://www.themenportal.de/elektronik-hardware/video-anrufe-per-web-browser-ins-contact-center-ist-sieger-beim-community-voting-crealog-gewinnt-smarter-service-award-einfach-vernetzt-42513>

Pressekontakt

-

Nicolai Jereb
Gustavstraße 4
45219 Essen-Kettwig

nicolai.jereb@comfact.de

Firmenkontakt

-

Nicolai Jereb
Gustavstraße 4
45219 Essen-Kettwig

shortpr.com/bbcg5f
nicolai.jereb@comfact.de

Über CreaLog

Mit Referenzen in 30 Ländern ist CreaLog führender Anbieter von Contact Center- und Sprachdialog-Lösungen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz mit über 60.000

installierten Lines.

Voice Portale von CreaLog stellen ein Höchstmaß an Dialog-Qualität auf Basis natürlichsprachlicher Spracherkennung sicher. Sie sind in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen in über 44 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Außerdem unterstützen CreaLog-Portale die sehr menschlich klingende Sprachsynthese weltweit führender Anbieter. Die CreaLog Contact Center-Lösungen, Voice Portal-Lösungen und Media Portale für Carrier und Firmenkunden erhalten immer wieder begehrte Auszeichnungen: so zum Beispiel 2009 den Voice Contest Silber-Award für ELVIS, das sprachgesteuerte Internetradio für mobile Endgeräte, sowie die Auszeichnung Nuance DACH Partner of the Year 2011/2012.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie die HypoVereinsbank, PAYBACK und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Carrier und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone, A1 und Swisscom.