

Technologie-Trio kombiniert Hosting und Online-Contact-Management via VoIP-Plattform:

SAP, arvato systems und QuestNet erweitern das Angebot für Call-Center-Management im Hostingverfahren

Walldorf/Gütersloh/Cottbus, 03.02.2010 – Drei der führenden Technologieanbieter im Bereich Contact Center und Unternehmenskommunikation geben heute die Erweiterung ihrer Zusammenarbeit in einem neuen Umfeld bekannt: arvato systems GmbH und die QuestNet GmbH bieten auf Basis von SAP Business Communications Management eine Voice over IP-basierte Kommunikationsplattform in Verbindung mit Telefonmehrwertdiensten und umfassenden Contact-Center-Management-Funktionen im Hostingverfahren an.

Steigender Kostendruck in wirtschaftlich unsicheren Zeiten, der Trend zu homogenen ITK-Infrastrukturen sowie die wachsende Nachfrage nach flexiblen Kapazitäten sind zentrale Entwicklungen, welche die drei Unternehmen zur Zusammenarbeit motiviert haben. Ab sofort können kommunikationsintensive Unternehmen und Contact Center auf ein breites Portfolio an Telefonmehrwertdiensten und Contact-Center-Management-Funktionen von QuestNet sowie auf die VoIP-Plattform SAP Business Communications Management direkt aus dem Netz zugreifen. Der Betrieb der web-basierten Dienste wird durch arvato systems gewährleistet, die das Hosting übernimmt.

Eines der Kernstücke der Zusammenarbeit bildet SAP Business Communications Management, eine vollständig IP-basierte Software die Funktionen für Geschäftskommunikation über alle Kontaktkanäle hinweg bereitstellt. Die Software soll den Parallelbetrieb isolierter Telefonanlagen ersetzen, die in Call Centern und für die Unternehmenstelefonie genutzt werden. Durch die Zusammenschaltung unterschiedlicher Standorte soll eine nahtlose Verbindung zwischen verschiedensten Aufgaben, Wissensträgern und Abteilungen entstehen. „Gegenwärtig nutzen beispielsweise die Kundendienst-Abteilungen großer Finanzdienstleister und Versorgungsunternehmen sowie Contact-Center-Anbieter wie die renommierte Competence Call Center AG unsere Software“, erklärt Stephan Bahr, Director Field Enablement für SAP Business Communications Management bei der SAP AG. „Mit Hilfe von arvato systems und QuestNet steht SAP Business Communications Management nun einer sehr großen Zahl an Unternehmen aus dem Netz und on-demand zur Verfügung. Die Kosten für die Lösung können auf diese Weise leichter skaliert werden und Unternehmen können die notwendigen Ressourcen rasch auf- und abbauen.“

Das Hosting aller Dienste übernimmt der SAP Hosting Partner arvato systems. Der IT-Dienstleister des Bertelsmann-Konzerns betreibt SAP Business Communications Management und die Contact-Center-Management-Funktionalitäten der QuestNet GmbH in seinen Rechenzentren. „arvato systems kann auf große Erfahrung im Hosting, speziell von SAP-Lösungen, zurückblicken und QuestNet ist einer unser bevorzugten Partner für Telefonmehrwertdienste“, erklärt Ralf Seifert, Leiter Fachvertrieb Voice Lösungen der arvato systems GmbH. „Wir können nun sämtliche Leistungen out-of-the-box sowohl mittelständischen Unternehmen als auch großen Konzernen aller Branchen sowie Contact-Center-Betreibern anbieten.“

Für die QuestNet GmbH erklärt Geschäftsführer Thomas Wendt: „Auf Basis dieser Zusammenarbeit wird erstmalig eine Kombination aus innovativen Leistungen in einem Intelligenten Netz (IN) mit softwarebasierten Contact-Center-Lösungen angeboten. Damit wird der gesamte Geschäftsprozess vom Anrufer bis zum Agenten hin optimiert.“

Informationen zu SAP

Die SAP AG, mit Hauptsitz in Walldorf, ist der weltweit führende Anbieter von Unternehmenssoftware und Dienstleistungen, mit denen Firmen jeder Größe und in über 25 Branchen ihre Geschäftsprozesse auf Wachstum und Profitabilität ausrichten können. SAP-Anwendungen sind bei mehr als 95.000 Kunden in mehr als 120 Ländern im Einsatz. Gegründet 1972, ist SAP heute der weltweit drittgrößte unabhängige Softwareanbieter, mit Niederlassungen in über 50 Ländern. Im Geschäftsjahr 2009 erzielte das Unternehmen einen vorläufigen Umsatz von 10,7 Mrd. Euro. SAP ist an mehreren Börsen gelistet, darunter an der Frankfurter Börse und dem New York Stock Exchange (NYSE: SAP). Weitere Informationen unter: www.sap.de oder www.sap.com.

Informationen zu arvato systems GmbH

arvato systems ist ein internationales Tochterunternehmen der arvato AG, des Medien- und Kommunikationsdienstleisters der Bertelsmann AG. Mit Lösungen rund um den Einsatz, das Management und die Distribution von Medien setzt der IT-Dienstleister Maßstäbe. Fokussiert auf die Bereiche Telekommunikation, Internet/E-Commerce, Medien und Entertainment (TIME) werden Kunden umfassende Services angeboten. Weitreichende Branchenkenntnisse, über 25 Jahre Erfahrung und innovative Technologien bilden die Basis für optimale Produkte und Lösungen. Zu den Leistungen zählen neben der Beratung, Entwicklung und Integration auch das Management und der Betrieb von Anwendungen und Systemen. Global vernetzte Standorte in Asien, Europa und Nordamerika ermöglichen Projekte überall auf der Welt.

Informationen zu QuestNet GmbH

Die QuestNet GmbH ist ein Application Service Provider, der sich auf die Entwicklung und indirekte Vermarktung innovativer Telefon-Mehrwertdienste in Kombination mit internationalen Servicenummern konzentriert. Mit dem Live-Manager bietet die QuestNet ein einzigartiges Call Management Portal, das dem Kunden die webbasierte und mandantenfähige Administration von In- und Outbound ermöglicht und neben Statistiken, Routings, Conferencing und IVR auch ein virtuelles Contact Center umfasst. www.questnet.de

Hinweis an die Redaktionen:

Für Pressefotos und Fernsehmaterial in hoher Auflösung besuchen Sie bitte unsere Plattform www.sap.com/photos. Dort finden Sie aktuelles, sendefähiges TV-Footage-Material, sowie Bilder zu Themen rund um SAP zum direkten Download. Videos zu SAP-Themen aus der ganzen Welt finden Sie unter www.sap-tv.com. Sie können die Filme von dieser Seite auch in Ihren eigenen Publikationen und Webseiten einbinden.

SAP-Ansprechpartner für die Presse:

Hilmar Schepp, SAP AG, +49 (0) 62 26-74 67 99, hilmar.schepp@sap.com
Amanda Lietz, Burson-Marsteller, +49 (0) 69 2 38 09-54, amanda.lietz@bm.com
SAP Presse-Hotline: +49 (0) 62 27-74 63 15

arvato systems-Ansprechpartner für die Presse:

Marcus Metzner, arvato systems GmbH, +49 (0) 221- 28555 230
E-Mail: press@arvato-systems.de

QuestNet-Ansprechpartner für die Presse:

Thomas Wendt, QuestNet GmbH, +49 (0) 800 20805000, tw@questnet.de