

# VoIP-Call-Center-Einsatz im Ausland, Fernwartung aus Deutschland, Entwicklung eines Softphones.

## Die Ausgangssituation:

Das Unternehmen plant den Aufbau eines Call-Centers im europäischen Ausland. Die zu wählende Lösung soll mit der Geschäftsentwicklung mitwachsen.

Zudem soll die Anlage selbständig den jeweils günstigsten Tarif für einen Anruf auswählen.

Die Wartung der Anlage soll von Deutschland aus erfolgen, ein kundenspezifisches Softphone ist zu entwickeln.

## Die Lösung:

Die COWIC implementiert eine Asterisk-basierte Lösung.

## Die technische Umsetzung:

Die Lösung wird an den ausländischen Unternehmensstandort versandt. Das Unternehmen nimmt die Anlage in Betrieb. Per Fernwartung (remote) kann die Anlage von Deutschland aus von der COWIC konfiguriert und gewartet werden.

In einem weiteren Schritt wird die Anlage an einen VoIP Provider angebunden und Least Cost Routing (LCR) implementiert. Durch die nun automatische Wahl des jeweils günstigsten Tarifes können die Kosten der Anlage permanent niedrig gehalten werden.

Zuletzt wurde Computer Telephony Integrated (CTI)-Software zur Abwicklung der Outbound-Rufe und ein dazu passendes, kundenspezifisches Softphone entwickelt.



## Die Vorteile:

- Mitwachsende Telefonanlage.
- Immer die günstigsten Tarife durch Least-Cost-Routing.
- Fernwartung der ausländischen Anlagen von Deutschland aus. Kein Techniker vor Ort erforderlich.
- Beschleunigung der Arbeitsabläufe durch Entwicklung eines auf Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Softphones.

*Stichworte:  
Asterisk,  
Beratung,  
Installation,  
CTI,  
Softphone*