



Advanced Search

**Anmelden / Subscribe****TeleTalk-Direct****Top-Stories:****HEUTE****Im Überblick:****Die Woche***News**Presseschau**Kurzinfos***Service****Abkürzungen****NEWS****Call Center-World: Bestsella und Ityx kooperieren**

16.02.2005, Mit Ccs Scout ist in Partnerschaft von Bestsella und Ityx eine Communication Center-Suite entstanden, die alle Kontaktkanäle zum Kunden in einer einzigen Oberfläche vereint. Eingehende E-Mails, Web-Anfragen, Briefe, Faxe oder SMS werden in einer zentralen Wissensdatenbank klassifiziert und einem selbstlernenden semantischem Textanalyseverfahren unterzogen. Zudem werden kaufinteressierte Internetbesucher live durch Co-Browsing beim Abschluss der Transaktionen unterstützt.