



## **Großer Netzbetreiber und ehemaliger Monopolist verwirklicht Sprach- und Video-Freephone-Dienst mit WebRTC basierend auf ECT Technologie**

**Die neue Lösung kombiniert herkömmliche nationale Freephone-Telefonie über 0800 Nummern mit weltweitem Sprach- und Videozugang über WebRTC. Zusätzlich beinhaltet es ein Sprach- und Videodialogsystem (IVR) sowie einen Web-basierten Call Center-Agenten Arbeitsplatz, um die eingehenden Sprach- und Videoanrufe über WebRTC zu bearbeiten.**

München 14. April 2015: ECT (European Computer Telecoms AG), Anbieter von Komplettlösungen für Sprach- und Multimedia-Mehrwertdienste, hat einen Vertrag gewonnen, um einen neuen WebRTC-fähigen Freephone-Dienst zu implementieren.

Dieser Netzbetreiber, ein ehemaliger Monopolist, der national und international Festnetz- und Mobiltelefonie anbietet sowie digitales Fernsehen und ITK-Dienste, hatte die Machbarkeit von WebRTC evaluiert, einer neuen Technologie, die Echtzeitkommunikation (real-time communications, RTC) in Browsern und mobilen Anwendungen ermöglicht. Nach ersten erfolgreichen Tests in seinem eigenen Netz, überlegte dieser Anbieter, wie sich die neue Technologie am besten kommerziell nutzen lässt. Er entschied sich, im ersten Schritt seinen nationalen Freephone-Dienst mit 0800 Nummern zu erweitern und zwar mit nationaler wie internationaler Sprach- und Video-Telefonie über WebRTC. Nach einer Ausschreibung mit hartem Auswahlverfahren, an dem Lieferanten aus der ganzen Welt teilnahmen, wurde ECT ausgesucht, um die komplette Lösung zu liefern. Der neue Dienst soll diesen Sommer starten.

Ein Unternehmen mit diesem WebRTC-erweiterten Freephone-Dienst bekommt nicht nur eine herkömmliche nationale 0800-Nummer, sondern auch automatisch generierten HTML Code für einen sogenannten Call-Me-Button. Das Unternehmen platziert diesen Button auf seiner Internet-Seite, in E-Mail-Signaturen usw. Wenn man beispielsweise auf der Internet-Seite dieses Unternehmens einkauft, genügt ein Klick auf den Call-Me-Button, um sofort über den Browser



des PC mit diesem Unternehmen verbunden zu werden. Für den Anrufer ist dieser Anruf kostenlos, unabhängig davon, wo auf der Welt er sich aufhält. Man kann zwischen Sprach- oder Video-Anruf wählen und muss keinerlei Software auf dem PC installieren, nicht einmal ein Telefon.

Die neue Lösung ermöglicht Unternehmen Rufnummernübersetzung für herkömmliche 0800-Nummern und die eingehenden WebRTC-Anrufe über ein Webportal zu konfigurieren. Dieses Portal ermöglicht zudem, das Sprach- und Video-Dialogsystem zu verwalten sowie die automatische Anrufverteilung (ACD), kennnisbasiertes Routing, intelligente Sprach- und Video-Warteschlangen, Sprach- und Video-Aufzeichnung und viele andere Leistungsmerkmale für den mit WebRTC erweiterten Freephone Dienst.

Zusätzlich bietet die neue Lösung einen optionalen browser-basierten Arbeitsplatz für Call-Center-Agenten, um die ein- und ausgehenden Anrufe über 0800 und WebRTC zu bearbeiten. Auch E-Mail, Web Chat und soziale Netzwerke wie Twitter und Facebook sind möglich. Dieser umfangreiche Arbeitsplatz lässt sich alleinstehend nutzen oder in bestehende Lösungen integrieren, beispielsweise in Salesforce über einen iFrame.

Der neue, mit WebRTC erweiterte, Freephone Dienst verspricht ein echter kommerzieller Erfolg zu werden. Da die eingehenden Anrufe über WebRTC und nicht über eine kostspielige internationale Freephone-Nummer laufen, verringert der Netzbetreiber seine Kosten für eingehende Anrufe drastisch, die einfach über das öffentliche Internet kommen. Daher kann der Netzbetreiber den Dienst zu Preisen weit unterhalb herkömmlichem internationalem Freephone anbieten, aber gleichzeitig eine hohe Gewinnmarge erzielen. Die einzigartigen Video-Telefonie und Video-IVR-Fähigkeiten sind Wettbewerbsvorteile, die einen Anstieg des Marktanteils für den Netzbetreiber erwarten lassen.



## Über die **INtelleCT**<sup>®</sup> WebRTC Lösung

Bei ECT bieten wir alles, was man braucht, um Service-Applikationen mit Sprach- und Video-Telefonie sowohl über ein Next-Generation-Netz als auch über WebRTC zu starten. Selbstverständlich bietet die **INtelleCT**<sup>®</sup> WebRTC Lösung eine JavaScript-API für Sprach- und Video-Telefonie sowie eine optionale Registry. Darüber hinaus ist WebRTC in unsere führenden Lösungen **INtelleCT**<sup>®</sup> Virtual PBX und **effEctive**<sup>®</sup> Network-Based Contact Center integriert. Diese Dienste lassen sich mit Hilfe zweier einzigartiger Entwicklungstools entweder sofort bereitstellen oder schnell und einfach als neue Dienste starten.

Unser Visual Application Builder (VAB) ist ein browser-basiertes graphisches Tool. Ohne weitere Programmierkenntnisse lassen sich mit dem VAB neue Dienste für Sprach- und Video-Dialogsystem definieren mit ASR/ TTS, Sprach- und Video Aufzeichnung nach PCI-Standard, intelligenter Warteschlange, Anrufverteilung, Dateneintrag und Lesezugriff auf jede Datenbank in der Cloud, http(s)- und SOAP/XML-Integration von Webservice, usw. Der VAB ermöglicht zudem für den Dienst ein Webuser-Interface und/oder eine Android-App automatisch zu definieren und zu erzeugen. Die interaktiven Elemente, wie Menüs, Ansagen und Dateneingaben erfolgen dann nicht über Spracheingabe sondern auf Webseiten. Endkunden können auf den Dienst nach wie vor über das Telefon zugreifen, mit normalem IVR, z.B. indem sie eine Servicenummer wählen. Sie können aber auch die Internetseite oder App im Browser des PC oder Smartphone nutzen, über Sprach-/Video-Kommunikation mittels WebRTC.

Die zweite, noch mächtigere Entwicklungsumgebung ist unsere umfassende **ECTXML**<sup>®</sup> JavaScript Bibliothek. Diese ermöglicht Programmierern, die in einem HTML5-Browser arbeiten, neue Dienste zu definieren, über eine einheitliche JavaScript-API für WebRTC sowie alle Routing- und Media-Processing Funktionen im Netz, wie Anrufumleitung und -verteilung, Aufzeichnen, Conferencing, ASR/TTS und Abrechnung über Diameter.

Mit all diesen Möglichkeiten machen wir es Netzbetreibern einfach, kommerziell nutzbare Dienste mit WebRTC zu realisieren.



Über ECT (European Computer Telecoms AG)

Wir von ECT entwickeln Technologie für Sprach- und Multimedia-Mehrwertdienste basierend auf unserem **INtelleCT**<sup>®</sup> Next Generation Intelligent Network. Wir helfen großen Netzbetreibern auf der ganzen Welt, ihre Netze von Legacy- auf Next Generation Netzwerke umzustellen und migrieren Legacy Systeme von vielen verschiedenen Plattformen auf ein multimandantenfähiges, mehrere Länder abbildendes **INtelleCT**<sup>®</sup> NGIN.

Wir bieten hochmoderne komplette Applikationen wie **effEctive**<sup>®</sup> Network-Based Contact Center, NTS, Televoting, Sprach- und Video-Dialogsysteme sowie **INtelleCT**<sup>®</sup> *Virtual PBX, VPN, MEX, NP* und *Carrier Routing*.

Mit unserer browser-basierten graphischen Entwicklungsumgebung, dem Visual Application Builder (VAB) ist es einfach, neue Dienste mittels Sprach- und Videodialogsystem zu definieren. Zudem bieten wir mit **ECTXML**<sup>®</sup> eine umfassende JavaScript Bibliothek für alle Routing- und Media-Processing-Funktionen im Netz.

Führende Netzbetreiber weltweit bieten profitable Telekommunikationsdienste basierend auf ECT-Technologie an, wie 211N, BT, OnePhone, COLT, Deutsche Telekom, DNA, Liberty Global, Proximus, Rogers Canada, Teliasonera, Tele2, Virgin Media und Ziggo.

ECT wurde 1998 gegründet und ist eine nicht-notierte deutsche Aktiengesellschaft mit Sitz in München und hundertprozentigen Vertriebs- und Serviceniederlassungen in England, Frankreich, Deutschland, den Niederlanden und USA.

[www.ect-telecoms.com](http://www.ect-telecoms.com)

[www.effective-contactcenters.com](http://www.effective-contactcenters.com)

[www.ect-tringback.com](http://www.ect-tringback.com)

[www.ect-virtualpbx.com](http://www.ect-virtualpbx.com)