



ECT liefert WebRTC-Lösung 2015 an vier führende europäische Netzbetreiber

Umfassende Leistungsmerkmale verbessern das Nutzererlebnis und helfen Netzbetreibern neue Umsatzquellen zu erschließen, bei gleichzeitiger Stärkung der Kundenbindung

München, 16.12.2015: ECT (European Computer Telecoms AG), Anbieter von Komplettlösungen für Sprach- und Multimediamehrwertdienste, hat seine **INtelLECT**[®] WebRTC-Lösung im Jahr 2015 erfolgreich bei vier führenden europäischen Netzbetreibern implementiert. Die WebRTC-Lösung ist integriert in bestehende Dienste, wie **INtelLECT**[®] Virtual PBX, **effEctive**[®] Network-Based Contact Centers, **effEctive**[®] Number Translation Services und **effEctive**[®] Interactive Voice Response, bereit zum sofortigen kommerziellen Einsatz.

Die Lösung bietet nicht nur die Möglichkeit, eine Telefonnummer aus dem Browser heraus anzurufen und umgekehrt, sondern ermöglicht Netzbetreibern, Sprach- und Videotelefonie im Browser in bestehenden Applikationen zu nutzen. Dies verbessert das Anrufererlebnis, macht den Dienst für neue Kunden attraktiver und hilft, weltweit die Kundenbindung zu stärken.

„Unser Ansatz für WebRTC wird die Industrie nachhaltig verändern“, glaubt Metin Sezer, Director of New Products bei ECT. „Während andere nur ein Gateway für Transcoding anbieten, oder ein paar APIs, bieten wir echte marktfähige Lösungen, mit denen unsere Kunden ihren Kunden weltweit, mit WebRTC erweiterte, Mehrwertdienste anbieten können. Wir verfügen über die Expertise, den WebRTC-Diskurs anzuführen, da wir einer der wenigen Anbieter sind, die Netzbetreibern tatsächlich komplette Lösungen anbieten können.“

Nutzer der **effEctive**[®] Network-Based Contact Center-Lösung binden WebRTC in ihre bestehenden Call Flows ein und nutzen dieselbe Routinglogik für WebRTC- und herkömmliche



Anrufe. So können Contact Center-Agenten Sprach- und Videotelefonate mit Kunden sowohl über den Browser als auch über das Telefon führen. Alles, was ein Kunde tun muss, ist auf einen Contact-Button auf der Seite des Unternehmens zu klicken, mit dem er in Kontakt treten möchte. Dynamische, graphische Menüs mit Multimedia-Inhalten führen Anrufer durch ein Interactive Visual Response. Während der Wartezeit bekommen Anrufer Videos gezeigt, die ihre Position in der Warteschlange sowie Video-On-Hold darstellen statt herkömmlicher Ansagen. Nach dem Gespräch kann der Agent weitere Multimedia-Inhalte als Infomercials abspielen. Der Agent kann sogar den Videoanruf aufzeichnen und Transaktionen, wie das Zahlen mit Kreditkarte, getrennt bearbeiten, um PCI- Standards (Payment Card Industry) zu erfüllen.

INtelLECT® Virtual PBX-Nutzer können WebRTC in ihre bestehenden Lösungen einbinden. Der Browser wird ein zusätzlicher Kommunikationsendpunkt in der Telefonanlage, zusätzlich zu Festnetz- und Mobiltelefonie. Nutzer können nicht nur entscheiden, über welchen Kanal sie Sprach- und Videotelefonate mit Kollegen, Geschäftspartnern und Kunden führen wollen, sondern können vom Browser auch jede beliebige Telefonnummer anrufen.

ECT hat 2015 seine WebRTC-Lösung bei vier großen europäischen Netzbetreibern installiert und somit seine WebRTC-Expertise unter Beweis gestellt. Infolge dessen erwartet ECT mindestens zweimal so viele WebRTC-Abschlüsse 2016 weltweit.

Über ECT (European Computer Telecoms AG)

Wir von ECT entwickeln Technologie für Sprach- und Multimedia-Mehrwertdienste basierend auf unserem **INtelLECT**® 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**® NGIN.

Wir bieten hochmoderne komplette Applikationen wie **effective**® Network-BasedContact Center, NTS, Televoting, Sprach- und Video-Dialogsysteme sowie **INtelLECT**® *Virtual PBX, VPN, MEX, NP* und *Carrier Routing*.

Mit unserer browser-basierten graphischen Entwicklungsumgebung, dem Visual ApplicationBuilder (VAB) ist es einfach, neue Dienste mittels Sprach- und Videodialogsystem zu definieren. Zudem bieten



wir mit **ECTXML**[®] 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 21IN, 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

www.effective-contactcenters.com

www.ect-virtualpbx.com