

## **Das virtuelle Call Center für Telefonstudien**

### **Die Initiative Mittelstand im Gespräch mit Navid Tabrizi, CEO der inITova GmbH**

Das virtuelle Call Center der inITova GmbH konnte sich im BEST OF der Kategorie Cloud Computing platzieren. Damit können externe Unternehmen weltweit schnell und kostengünstig in internationale Telefonstudien mit einbezogen werden.

### **Ihr Produkt gehört zu den Besten in Ihrer Kategorie beim INNOVATIONSPREIS-IT 2015. Können Sie uns Ihre Lösung in drei prägnanten Sätzen beschreiben?**

Wir haben den Sytel Dialer in die Nebu Datenerhebungssoftware integriert und an das Rechenzentrum eines Hosting-Partners angebunden, der PBX Telefonanlage und SIP Trunking bereitstellt. So können externe Unternehmen oder Mitarbeiter weltweit schnell und kostengünstig in internationale Telefonstudien einbezogen werden und auf einem leistungsstarken Erfassungssystem mit High-End Predictive Dialer via Softphone arbeiten – es genügt ein Browser und Login-Daten.

### **Was ist aus Ihrer Sicht das Innovative an Ihrer IT-Lösung?**

Der Begriff virtuelles Call Center existiert schon seit mehreren Jahren, aber in der Realität war immer eine lokale Installation beim Kunden erforderlich. Einen Dialer oder ein Befragungssystem alleine in einer Cloud zu hosten, ist nichts Neues. Für ein komplett virtuelles Call Center werden zusätzliche Komponenten benötigt. Wir haben alle Module als Cloud-Lösung über ein Hochverfügbarkeits-Rechenzentrum mit höchsten Sicherheitsstandards zusammengefügt. Dabei werden Softwares verwendet, die auch von etablierten Marktforschungsinstituten wie z.B. GfK und Nielsen genutzt werden. Ich würde es vergleichen mit einem guten Rezept: in der richtigen Kombination liegt das Geheimnis. Und es werden nur die besten Zutaten verwendet.

### **Warum braucht ein Unternehmen eine Lösung wie Ihre und welche Vorteile bietet sie mittelständischen Unternehmen?**

Die Marktforschungsbranche befindet sich schon seit einigen Jahren in einer schwierigen Lage. Unternehmen müssen quartalsweise Erfolge nachweisen und üben Druck auf die Branche aus, sie wollen schneller, mehr und bessere Ergebnisse geliefert bekommen. Institute mussten Zeit und Geld in Netzwerkausrüstungen mit hoher Bandbreite investieren und hatten oft Probleme mit der Integration neuer Komponenten in ihre vorhandenen Systeme.

Mit unserer Lösung können externe Agenten oder Unternehmen ohne zusätzliche Verbindungskosten an Projekten arbeiten, die sich in der Cloud befinden. Alle Beteiligten sind mobil und flexibel. Außer Befragungen können auch Qualitätskontrollen und Monitoring von überall durchgeführt werden. Unsere virtuelle Call Center Lösung spart Kosten, bietet ungeahnte Flexibilität und zugleich alle technischen Voraussetzungen für qualitativ hochwertige Ergebnisse.

### **Wie lange dauerte die Entwicklung Ihrer innovativen Lösung und planen sie weitere Optimierungsmaßnahmen?**

Wir haben die Lösung über einen Zeitraum von insgesamt sechs Monaten entwickelt und implementiert. Nachdem der Dialer mit mehr als sechs führenden Marktforschungssoftwares kompatibel war, haben wir gemeinsam mit unserem SIP-Trunking Provider, der ccn GmbH, zuerst Nebu und schließlich das gesamte Paket in deren Datacenter installiert und ausführlich getestet. Momentan arbeiten wir gemeinsam mit Nebu an einer Web RTC Lösung, damit für die Telefonie kein Softphone mehr installiert werden muss und vor allem keinerlei Voreinstellung vom Kunden vorgenommen werden müssen. Bis 2016 planen wir noch drei weitere Marktforschungssoftwares in unsere Produktpalette aufzunehmen. Außerdem haben wir vor, unsere Tabellierungssoftware Intellex Dynamic Reporting zeitnah in unsere Cloud-Lösung zu integrieren, damit Reporting und Analyse für die Präsentation der Ergebnisse in z.B. Dashboards ebenfalls verfügbar ist.

### **Welche fünf Keywords würden Sie mit Ihrer Lösung verbinden?**

virtuelles Call Center  
Predictive Dialer  
Umfrage-Software  
Tabellierungs-Software  
Cati-Befragung

### **Wie wichtig ist für Sie die Teilnahme an Wettbewerben wie dem INNOVATIONSPREIS-IT?**

Wir sind ein junges, dynamisches Team, das immer gerne Herausforderungen annimmt. Und gerade wenn es um Innovationen im IT-Bereich geht, muss inITova auf jeden Fall dabei sein. Auch wenn wir am Ende nicht unbedingt den ersten Platz schaffen, macht es uns Spaß dabei zu sein und wir verfolgen auch mit großem Interesse, was andere Unternehmen zu bieten haben.

### **Welche Rolle spielt das Thema "Innovation" Ihrer Meinung nach für den Mittelstand?**

Ohne Innovation hat der Mittelstand keine Chance in der Zukunft. Der Druck durch die Wirtschaft wird immer größer und Unternehmen müssen neue, innovative Technologien intelligent einsetzen, um mithalten zu können. Wir haben das ja selber aus erster Hand mitbekommen, denn unsere Kunden aus der Marktforschung waren nicht direkt die Global Players, sondern mittelgroße Institute und Neugründungen. Inzwischen arbeiten wir auch direkt für größere Firmen, aber wir wenden uns weiterhin mit unserem Slogan "Start Smart" an Start-ups und mittelständische Unternehmen, denen wir mit flexiblen Hosting-Angeboten und individuellen Lösungen weiterhelfen.

**Wie schafft es Ihr Unternehmen, dauerhaft innovativ zu bleiben? Wie sieht Ihre Zukunftsplanung aus?**

Unsere Innovation besteht darin, über den Tellerrand zu schauen. Unser vielseitiges Team ist immer auf der Suche nach Lösungen, die sich durch eine hohe Kompatibilität und die Möglichkeit der Integration externer Komponenten auszeichnen. Unser Angebot ist auch branchenübergreifend - im Bereich Contact Center zum Beispiel sprechen wir neben Marktforschungsinstituten auch Fundraising, Forderungsmanagement oder Timesharing Unternehmen an. Aktuell arbeiten wir einen Vertrag aus mit einem Start-up, das eine neue Lösung für die Auswertung offener Nennungen mit einem innovativen Bild-Analyse Verfahren entwickelt hat.

Weitere Informationen zur Lösung finden Sie unter  
<http://www.cloud-bestenliste.de/#/products/7524-das-virtuelle-call-center>