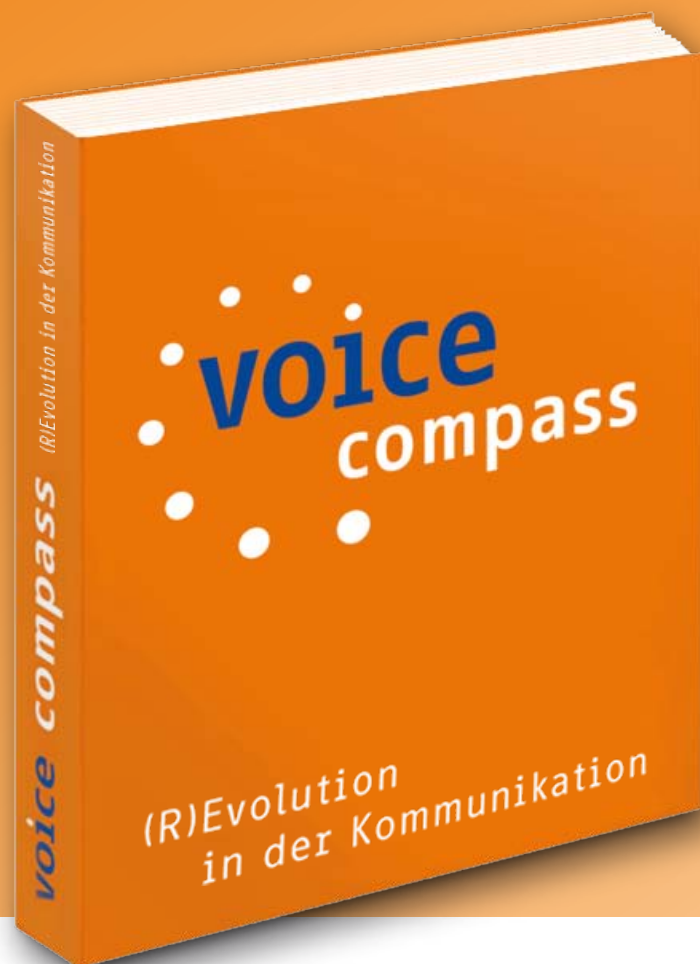


# (R)Evolution in der Kommunikation

## Der neue voice compass



### Die Referenz

» Der voice compass stellt die richtigen Fragen und gibt die richtigen Antworten. Das Fachbuch ist dabei mit seiner Marktübersicht sowohl bemerkenswert umfassend als auch bei allen Themen up-to-date. Für mich die Referenz und eine tolle Wissensquelle.«

*Klaus Graf, Geschäftsführer opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH*

### Wichtiger Ratgeber

» Der voice compass ist ein wichtiger Ratgeber zu allen Fragen der Sprach-Automatisierung im Contact Center Business.«

*Lars Völkerling, Leiter Marketing Managed Services, Deutsche Telekom AG*

### Alles auf einen Blick

» Zukunftsorientierte Unternehmenskommunikation muss Produkte und Unternehmen auch **hörbar** emotional voranbringen. Dabei spielen Audio Marketing, Audio Branding und ein gelungenes Audio Interface Design die tragende Rolle. Für diese Themen (...) ist der voice compass das perfekte Informationsmedium, denn hier gibt es alles auf einen Blick.«

*Stephan Vincent Nölke, Autor und Geschäftsführer der comevis GmbH & Co. KG*

## Co-Autoren der neuen Ausgabe



### Don van Doren

ist Direktor und Mitbegründer von UniComm Consulting LLC, einem unabhängigen Beratungsunternehmen für Unified Communications und Mitbegründer von UCStrategies.com.

### Nicole Dufft

ist Geschäftsführerin der Berlecon Research GmbH. Sie verfügt über mehr als 10 Jahre Erfahrung in der Analyse von ITKMärkten und wird regelmäßig als Sprecherin zu Konferenzen und Workshops eingeladen.



### Marty Parker

ist Direktor und Mitbegründer von UniComm Consulting und einer der führenden Thought Leader in dem Wachstumsfeld Unified Communications. Marty Parker ist Mitbegründer von UCStrategies.com.



### Michael Stiller

ist Leiter des Geschäftsfeldes Enterprise & Carrier Communication der Fraunhofer-Einrichtung für Systeme der Kommunikationstechnik ESK.



## Herausgeber

### Detlev Artelt

ist Berater, Autor und CEO der aixvox GmbH in Aachen. Seine Fachbeiträge, Studien und Analysen finden sich in namhaften Magazinen und Online-Portalen. Als Berater und Architekt von vielen hundert Kommunikationslösungen ist er über 17 Jahren aktiv. Er leitet zudem den Arbeitskreis Unified Communications beim eco Verband, ist Bundesrepräsentant für UC bei der BVMU und leitet weitere Arbeitsgruppen im Bereich moderner Kommunikation. Er ist Sprecher auf vielen internationalen Kongressen und Messen. Detlev Artelt ist der Herausgeber des voice compass.



## Medienpartner

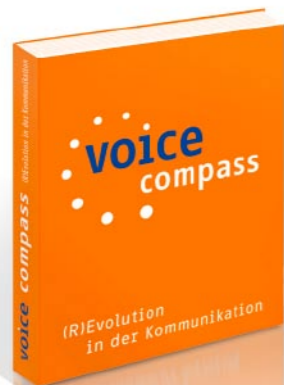
AKIT e.V. [www.akit.de](http://www.akit.de)  
AVIOS [www.avios.com](http://www.avios.com)  
Berlecon Research [www.berlecon.de](http://www.berlecon.de)  
Call Center Akademie Saarland [www.callcenterakademie-saar.de](http://www.callcenterakademie-saar.de)  
Call Center Expert Site [www.call-center-experts.de](http://www.call-center-experts.de)  
Call Center Forum Deutschland [www.call-center-forum.de](http://www.call-center-forum.de)  
Call Center International [www.call-center-international.com](http://www.call-center-international.com)  
Call Center Journal [www.mackcrossmedia.at](http://www.mackcrossmedia.at)  
Call Center Profi [www.callcenterprofi.de](http://www.callcenterprofi.de)  
Call Center Scout [www.call-center-scout.de](http://www.call-center-scout.de)  
CallCenterWorld 2010 [www.callcenterworld.de](http://www.callcenterworld.de)  
CC Science 2010 [www.cc-science.eu](http://www.cc-science.eu)  
Competence Site [www.competence-site.de](http://www.competence-site.de)  
Contact Management Magazine [www.cmm-magazine.ch](http://www.cmm-magazine.ch)  
CRM expo [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)  
DVPT e.V. [www.dvpt.de](http://www.dvpt.de)  
eco Verband e.V. [www.eco.de](http://www.eco.de)  
EU Marketing Portal [www.eu-marketingportal.com](http://www.eu-marketingportal.com)

FST e.V. [www.fst-ev.org](http://www.fst-ev.org)  
Funkschau [www.funkschau.de](http://www.funkschau.de)  
IfKom e.V. [www.ifkom.de](http://www.ifkom.de)  
IP-Phone-Forum [www.ip-phone-forum.de](http://www.ip-phone-forum.de)  
IT Director [www.it-director.de](http://www.it-director.de)  
IT-Business [www.it-business.de](http://www.it-business.de)  
Marketing Börse [www.marketing-boerse.de](http://www.marketing-boerse.de)  
Mobile Voice Conference 2010 [www.mobilevoiceconference.com](http://www.mobilevoiceconference.com)  
MZA Telecoms & IT Analysts [www.mzaconsultants.com](http://www.mzaconsultants.com)  
Portel.de [www.portel.de](http://www.portel.de)  
Search Networking [www.searchnetworking.de](http://www.searchnetworking.de)  
SpeechTEK Europe 2010 [www.spechtek.com/Europe2010](http://www.spechtek.com/Europe2010)  
Teletalk [www.teletalk.de](http://www.teletalk.de)  
UC Strategies [www.ucstrategies.com](http://www.ucstrategies.com)  
Unified Communications EXPO [www.ucexpo.co.uk](http://www.ucexpo.co.uk)  
VOICE + IP Germany [www.voice-ip-germany.de](http://www.voice-ip-germany.de)  
VOICE Days plus [www.voicedaysplus.com](http://www.voicedaysplus.com)  
VoIPPhones.de [www.voipphones.de](http://www.voipphones.de)

Vorschau, Infos und Bestellmöglichkeit unter [www.voice-compass.com](http://www.voice-compass.com)

## Der voice compass

Der **voice compass** erläutert Ihnen mit frischen Gedanken und verständlichen Worten ausführlich die aktuellen Neuerungen in der Welt der Kommunikation und der Sprachautomation. Eine Vielzahl von neuen Funktionen ermöglichen den Unternehmen heute ein effektiveres Arbeiten, besseren Kundenservice, merkliche Kostenreduzierungen, bessere Erreichbarkeit und eine vereinfachte globale Kommunikation. Der große, von Herstellern dominierte Markt erzeugt dabei eine Unübersichtlichkeit, die der **voice compass** in insgesamt 12 Kapiteln mit ausführlichen Erläuterungen, Herstellerübersichten und einer klaren Klassifizierung von Services, Produkten und Lösungen auflöst.



## Inhalt

Die Vorworttexte von führenden Marktexperten und des Herausgebers, das Inhaltsverzeichnis, die Einleitung und die Zielgruppendefinitionen führen Sie in das Kompendium ein. **Kapitel 2** beinhaltet die **Marktdarstellung und Entwicklung**. Dort erfahren Sie alles Wissenswerte zur Historie der Sprachanwendungen und finden wichtige Grundlagen zu den verschiedenen technologischen Ansätzen.

In **Kapitel 3, konkrete Anwendungsbeispiele** haben wir Real-Life-Szenarien und Case Studies für Sie zusammengetragen. So bieten wir Ihnen anschauliche praktische Eindrücke von Kommunikations- und Sprachanwendungen.

Einen Blick auf die Aspekte der **Wirtschaftlichkeit in der Kommunikation** lassen wir Sie in **Kapitel 4** werfen.

Eine detaillierte Übersicht über die verschiedenen **Marktsegmente** und die verwendeten Technologien für Kommuni-

kationsanwendungen finden Sie im umfangreichen und zentralen **Kapitel 5**. Wir haben diese Übersicht logisch eingeteilt und erläutern jedes Segment einzeln. In diesem Teilbereich zeigen wir die relevanten Anbieter und geben in jeder Sektion Ausblicke auf zukünftige Entwicklungen. Ein besonderer Schwerpunkt liegt hier auf dem Thema Unified Communications.

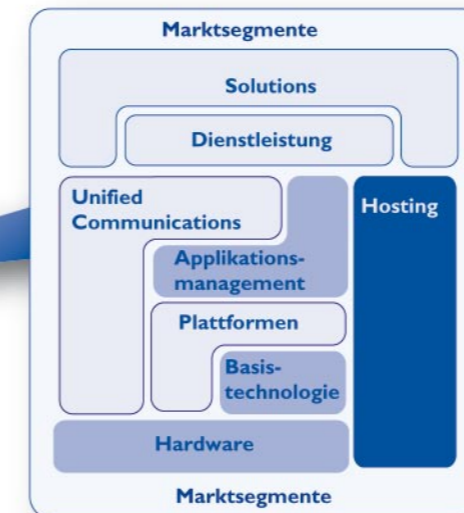
In **Kapitel 6, Herangehensweise und Empfehlungen**, finden Sie sowohl eine Zusammenfassung des bisher Gelesenen,



als auch Empfehlungen und einige kritische Betrachtungen des Autorenteam für den Einsatz von Kommunikationsanwendungen.

Alle Anbieter, die im Markt aktiv sind und sich im Portal des **voice compass** kostenlos eingetragen haben, sind in der **Anbieterliste** in **Kapitel 7** aufgelistet, so dass Sie ganz einfach Kontakte herstellen können.

**Kapitel 8** umfasst eine **Agenda** mit Hinweisen auf Messen, Events und Herstellerveranstaltungen auf dem Markt.



Das **Kapitel 9** befasst sich mit **weiterführenden Informationsquellen** und Links zu verschiedenen Zeitschriften und Magazinen, sowie deutschsprachigen und internationalen Online Portalen und Communities.

Das **Kapitel 10** beinhaltet das **voice compass Glossar**, mit Definitionen wichtiger Fachbegriffe.

**Kapitel 11 und Kapitel 12** runden dieses umfassende Werk mit den **Verzeichnissen** und Informationen zu Co- und Gastautoren ab. Der **voice compass** schließt mit dem persönlichen Schlusswort des Herausgebers und einer detaillierten Vorstellung des Herstellerportals auf **www.voice-compass.com**.

## Ziel des Buches

Mit Hilfe dieses Buches sollen Entscheider das notwendige Hintergrundwissen zu Kommunikationsanwendungen erhalten. Anhand bereits existierender Anwendungen werden Szenarien dargestellt und deren Wirtschaftlichkeit überprüft. Wir erklären die eingesetzten Technologien und erstellen eine Übersicht für diesen komplexen und vielseitigen Markt.

## Zahlen und Fakten

- Umfang: 784 Seiten
- 12 Kapitel
- 147 Abbildungen
- 49 Produkt-, Hersteller- und Vergleichstabellen
- Mehr als 500 gelistete Unternehmen



## Die Webseite

- Herstellerportal
- Presse-Downloadbereich
- Fachartikel
- Newsletter-Archiv
- Event-Kalender
- Alle News und Infos

[voice-compass.com](http://voice-compass.com)

[voice-compass.com/kaufen](http://voice-compass.com/kaufen)

[voice-compass.com/vorschau](http://voice-compass.com/vorschau)