

## **Warte- und Rückrufmanagement für die Service-Center der KNAPPSCHAFT und der Minijob-Zentrale**

I.D.: 90699958

---

Data publicarii	05.12.23	Coduri CPV	48510000
-----------------	----------	------------	----------

---

Descriere: Gegenstand der Ausschreibung war die Bereitstellung und Implementation einer Software-/ServiceLösung für ein intelligentes Warte- und Rückrufmanagement innerhalb der Kontaktkanäle Voice und Online-Services. Darüber hinaus waren entsprechende Workshops zu initiieren und Aufwände für die Einrichtung und Bereitstellung diverser Konfigurations- und Reporting Tools sowie die dafür notwendigen Beratungs- und Schulungsaufwände zu berücksichtigen.

---