

# Oracle s'offre Telephony@Work, expert en centre de contact

*CallCenterAnywhere* de **Telephony@Work** est une solution logicielle de centre de contact multi-channel qui fournit une alternative 'out of the box' pour la programmation et l'intégration de systèmes au profit des centres de contact 'on demand' (à la demande). La solution économique a séduit de nombreuses entreprises, dont Siebel (absorbée il y a quelques mois) pour son offre *Contact On Demand*, ainsi que des opérateurs de services. Avec cette acquisition, Oracle devient le premier fournisseur d'applications CRM (*client relation management*) à unifier le logiciel de relation clients à la technologie du centre de contact. Sans oublier une couche de *Business Intelligence*. Les conditions de l'acquisition n'ont pas été révélées.