

Attensity und The SelfService Company arbeiten für integrierte Service-Center-Lösungen zusammen

- **Zusammenarbeit ermöglicht Contact Centern nahtlose Übergabe des Kundenkontakts aus dem Self-Service in Response-Management-Lösung.**
- **Entwicklung gemeinsamer Schnittstelle für Attensity Response-Management-System und Self-Service-Lösung von The SelfService Company.**
- **Schnelle und einfache Beantwortung von Kundenanfragen in einheitlich hoher Qualität.**

Saarbrücken, 21. Februar 2013 – Attensity Europe GmbH, führender Anbieter von Softwarelösungen für Customer Engagement und Social Analytics, und The SelfService Company D-A-CH GmbH, internationaler Spezialist für Self-Service-Lösungen im Web, arbeiten bei der Entwicklung integrierter Lösungen für das Response Management und Self-Service zusammen. Durch eine gemeinsame Schnittstelle zu Self-Service-Angeboten im Web, darunter Chat- oder Avatar-Lösungen, können Kundenkontakte einfach und schnell an das hochleistungsfähige Response-Management-System von Attensity weitergeleitet werden. Diese integrierte Lösung ermöglicht es Kundenservice-Dienstleistern, den Kundendialog – trotz des Wechsels des Kommunikationskanals – schnell, zuverlässig und auf einem hohen Qualitätsniveau zu führen.

„Mit dem Spezialisten für Self-Service auf Webseiten haben wir einen starken Kooperationspartner. Das Zusammenspiel zwischen Self-Service und Respond-System bietet viel Potenzial für eine höhere Kundendialog-Qualität, aber auch Effizienz. Dieses Potenzial werden wir gemeinsam mit The SelfService Company nutzen“, sagt Thomas Dreikauss, Geschäftsführer der Attensity Europe GmbH. „Für die Contact Center bieten wir so einen zentralen Beitrag zur Stärkung ihrer Wettbewerbsposition und einen schnellen Return on Investment (ROI).“

Pressekontakt Attensity Europe GmbH:

Rita Syre
BSK Becker+Schreiner Kommunikation GmbH
Tel.: +49 (0) 2154 812225
syre@kommunikation-bsk.de

Pressekontakt The SelfService Company D-A-CH GmbH:

Nicole C. Bitter
Tel.: +49 (0) 2102 / 7709929
bitter@zielgruppe.net

Über Attensity Europe GmbH

Seit über 10 Jahren ist Attensity Europe führender Anbieter von Softwarelösungen für Customer Engagement und Social Analytics. Weltweit analysieren Service Center namhafter Unternehmen mithilfe von Attensity die Kundenkommunikation über sämtliche Kanäle, interne Datenquellen sowie Millionen Unterhaltungen im Social Web. Attensitys Kunden erreichen so mit zielgruppengerechten Entscheidungen einen signifikanten Marktvorsprung. Mithilfe von Attensitys Response-Management-Lösung profitieren Firmen mit großer Endkundenbasis von einer Automatisierung der Kundenkommunikation in ihrem Contact Center.

Attensity Europe GmbH ist Teil der Attensity Group mit Hauptsitz in Palo Alto, Kalifornien. Zu den namhaften Kunden zählen u. a. Deutsche Telekom AG, Deutsche Postbank AG, Medion AG, Tchibo GmbH, Cosmos Versicherung AG, Globus GmbH & Co. KG, PayPal, Schneider Versand GmbH und die Versatel AG.

www.attensity.de



blog.attensity.com



[@Attensity](https://twitter.com/Attensity)



facebook.com/Attensity

Über The SelfService Company D-A-CH GmbH

The Selfservice Company ist der Trendsetter im Online-Kundenkontakt. Schon heute beantwortet The SelfService Company jährlich 50 Millionen Kundenfragen mit einer Trefferquote von 90 Prozent. 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Die prompte und korrekte Beantwortung anfallender Fragen durch die virtuellen Berater erhöht die Kundenzufriedenheit deutlich, senkt die Kosten nachhaltig und steigert Upsell-Potenziale.

www.selfservicecompany.de