

## Lufthansa entscheidet sich für almato und Click2Coach

### Qualität des Kundenservice steht im Vordergrund

**Filderstadt, 10. Oktober 2005** – Lufthansa Global Telesales (LH GTS) unterstützt ihre 1.500 Agenten an allen neun Standorten – rund um den Globus – zukünftig mit der integrierten Quality Monitoring und Coaching Lösung Click2Coach. Im November 2005 beginnen LH GTS und almato mit der Implementierung des Systems. Hierdurch baut LH GTS die heute bereits bestehende Kundenorientierung weiter aus und stellt die ständige Verbesserung der Servicequalität als den entscheidenden Wettbewerbsvorteil für die Zukunft sicher.

„Nach eingehender Prüfung des Wettbewerbsumfeldes sind die volle Integration in unsere bestehende ACD- und IT-Umgebung und die Vorteile der MultiSite Version bei verteilten Standorten für unsere Entscheidung ausschlaggebend“, berichtet Felix Boos, Managing Director der LH GTS. „Das bedeutet für uns eine kurze Implementierungszeit und schnelle Realisierung, sowie geringste Betriebskosten und einfache Administration“, so Felix Boos weiter.

„Wir sind stolz, mit dem Abschluss dieses sehr interessanten Projektes unsere marktführende Position im Bereich Quality Monitoring in Deutschland weiter ausbauen zu können. Gleichzeitig freuen wir uns, gemeinsam mit unserem neuen Kunden LH GTS und unserem Partner Envision Telephony, Inc. eine weltweite vernetzte Lösung zur Sicherstellung der Servicequalität zu implementieren“, sagt Peter Gißmann, Geschäftsführender Gesellschafter der almato GmbH.

**Lufthansa Global Telesales** – LH GTS ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Deutsche Lufthansa AG. Gemeinsam mit ihren Schwestergesellschaften bildet LH GTS ein virtuelles Contact Center, das als Dienstleister – neben der Deutsche Lufthansa AG – auch Kunden wie z.B. Germanwings und VARIG Brasil bedient. Hierzu erbringen die weltweit 1.500 Mitarbeiter täglich einen 24-Stunden Kundenservice in 16 Sprachen.

**almato – contact center solutions** – Die almato GmbH bietet innovative Lösungen, die Customer Service Center in die Lage versetzen, aus jedem einzelnen Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen. Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten liegt auf dem Vertrieb und der Implementierung von Quality Monitoring und Coaching Lösungen. Dabei fungiert almato als Full Service Anbieter für die angebotenen Softwarelösungen.

**Kontakt** – almato GmbH, Thomas Geiling, Public Relations, Telefon: +49 (711) 489696-30,  
E-Mail: [PR@almato.de](mailto:PR@almato.de).