

# EXCELSIS und almato ermöglichen ganzheitliche Sicht auf die Gesprächsqualität in Contact Centern

Durch die Integration von Sprachportal und Quality Monitoring werden externes und internes Feedback zusammengeführt

**Stuttgart/Filderstadt, 13. Februar 2007** – EXCELSIS Business Technology AG und die almato GmbH bieten durch die Integration ihrer Lösungen eine ganzheitliche Sicht auf die Gesprächsqualität im Contact Center. Die sprachgesteuerte Kundenumfrage EXCELSIS Customer Survey stellt das Kundenfeedback zum geführten Gespräch zur Verfügung und almato das interne Feedback der Teamleiter, Trainer und Coaches aus dem durchgeführten Quality Monitoring.

Gezielte Vergleiche beider Sichten ermöglichen die Identifizierung wertvoller Potenziale zur Qualitätssteigerung. Die Kunden bewerten am Telefon nicht nur die Produkte des Unternehmens sondern auch das Auftreten der Agenten sowie die Zufriedenheit mit der telefonischen Abwicklung ihres Anliegen. „Dieses schnelle Kundenfeedback hilft Unternehmen, den Erfolg von Marketing- und Verkaufsaktionen unmittelbar zu überprüfen und steuernd einzugreifen“ so Excelsis Vorstand Christian Sauter, „die gewonnene Marktkenntnis fließt umgehend in die Produktentwicklung ein und ist ein entscheidender Vorteil für Unternehmen, die sehr schnell auf Markttendenzen reagieren müssen.“ „Das individuelle Feedback zu Freundlichkeit und Kompetenz der Agenten, ist darüber hinaus für die Weiterentwicklung der Mitarbeiter enorm wichtig und erhöht die Akzeptanz der internen Evaluierung“ stellt Peter Gißmann, Geschäftsführer von almato fest. „Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass das Excelsis Sprachportal zu automatisierten Kundenumfragen und die almato Quality Monitoring Lösung den Standard für ein hohes Leistungs- und Qualitätsniveau im Contact Center setzen“, so Peter Gißmann weiter.

Auch aus technischer Sicht bieten die Produkte beider Unternehmen ebenfalls wichtige Vorteile. Bei almato, erhält der Kunde out-of-the-box Integrationen in die marktführenden Call Center Umgebungen wie Avaya, Aspect, Alcatel, Nortel oder Siemens. Auch die robuste Standardsoftware von Excelsis ermöglicht auf Basis von VoiceXML eine einfache Integration in bestehende IVR-Systeme.

### **Excelsis – Anwendungssoftware für Sprachcomputer**

Excelsis ist weltweit einer der führenden Anbieter von Standard-Anwendungssoftware für Sprachcomputer. Mit dieser Software automatisieren Unternehmen aus sämtlichen Branchen ihre Call Center. Darüber hinaus bietet Excelsis Branchen-Software für Banken, Digital TV, Transport, Versorger, Handel sowie branchenübergreifende Software für Kundenumfragen, Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Unternehmen aus sämtlichen Branchen nutzen die Software von EXCELSIS und senken dadurch ihre Kosten und verbessern ihren Service. Zum Kundenkreis gehören beispielsweise 9Live, die Stadt

# Pressemeldung



Augsburg, Cablecom, die Deutsche Telekom, EnBW, Jamba!, Medion, Orange, Swisscom, UBS oder Vattenfall.

EXCELSIS unterhält Partnerschaften mit den weltweit wichtigen Technologieanbietern wie Avaya, Alcatel/Genesys, Aspect, IBM, Microsoft, telisma, Nuance und Interveroice und beschäftigt rund 100 Mitarbeiter an den Standorten Berlin, Bern, Luxemburg, Singapur, Stuttgart, Sydney und Zürich.

**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 ist der Vertrieb und die nachweisbar erfolgreiche Implementierung von Aufzeichnungs-, Quality Monitoring- und Coaching-Lösungen. Mit Kunden wie AOL, CARGLASS, Citibank, Goodyear Dunlop, IKEA, Lufthansa, L'TUR, Otto Versand und Vivento Customer Services zählt almato zu den marktführenden Anbietern in diesem Bereich.

**Kontakt** EXCELSIS Business Technology AG  
Daniela Sauter, Leiterin Marketing,  
Wilhelmsplatz 8  
70182 Stuttgart – Deutschland  
+49 (711) 62030-113  
daniela.sauter@excelsisnet.com

almato GmbH  
Thomas Geiling, Public Relations,  
Hornbergstraße 39  
70794 Filderstadt  
+49 (711) 707084-70,  
PR@almato.de