

Vivento Customer Services entscheidet sich für almato flexREC

Flexibilität des Lösungsanbieters almato stand im Vordergrund

Filderstadt, 3. Juli 2006 – Vivento Customer Services sah sich im Rahmen eines Call Center Dienstleistungsprojektes mit einem Kunden aus dem Versicherungsmarkt mit der Anforderung konfrontiert, eine prozessorientierte Gesprächsaufzeichnung innerhalb kürzester Zeit zu realisieren. Hierbei ging es unter anderem um das Umschalten zwischen Mono/Stereo Aufzeichnungen, die Gesprächsübergabe, die Integration zum Genesys Dialer und das vertragsrelevante Archivieren der erfolgreichen Verkaufsgespräche. Zusammen mit dem Integrationspartner T-Systems setzte almato das Projekt – inklusive der Installation einer Test- und Abnahmeumgebung – innerhalb von nur vier Wochen nach Beauftragung erfolgreich um.

„Maßgeblich für unsere Entscheidung war die einfache Handhabung, die Leistungsfähigkeit und Transparenz der Lösung. Nicht zuletzt hat uns die professionelle Umsetzung seitens almato in unserer Entscheidungsfindung bestätigt. Trotz Termindrucks wurde das Projekt in Ruhe realisiert; die sehr anspruchsvollen Prozesse und die individuellen Wünsche unseres Kunden wurden dabei vollständig umgesetzt“, so Christoph Bill, Leiter IT/TK bei Vivento Customer Services. „Mit almato fanden wir einen Realisierungspartner der mit höchstem Einsatz in der Lage war, gemeinsam mit uns, unserem Kunden und unserem Betreiber innerhalb kürzester Zeit eine professionelle Lösung zur Verfügung zu stellen“, so Bill weiter.

Peter Gißmann, Geschäftsführender Gesellschafter der almato GmbH ergänzt: „Für Call Center Dienstleister ist es wichtig, Projekte für ihre Kunden zeitnah und kostenbewusst umzusetzen. ‚Lösungen von der Stange‘ passen meistens nicht, da individuelle Anforderungen Flexibilität erfordern, speziell in Projekten dieser Komplexität. Genau hier liegt unsere Expertise.“

Vivento Customer Services – Die Vivento Customer Services GmbH (VCS) wurde am 1. Januar 2004 gegründet. Hauptsitz der VCS ist Bonn. Das Unternehmen bietet integrierte und individuelle Lösungen sowie Services in den Bereichen Customer Relationship Management und Vertrieb an. Über den gesamten bundesdeutschen Raum verteilt bilden 19 Standorte das Netzwerk der VCS, die eine 100%ige Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom ist.

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 Aufzeichnungs-, 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) 707084-70,
E-Mail: PR@almato.de.