



CCW2013: Jacada zeigt breites Lösungsportfolio für Contact Center und Kundenservice

Die Lösungen Visual IVR, Mobile Self Service und Multitouchpoints decken breite Palette von optischem Routing bis intelligenter Kundenbetreuung ab

MÜNCHEN/ATLANTA — Auf der CCW 2013 zeigt Jacada in Halle 4 auf Stand C3a mit den Lösungen Visual IVR, Mobile Self Service und Multitouchpoint ein breites Software-Portfolio von optischem Routing bis zu intelligenter Kundenbetreuung. Auf dem Stand des Spezialisten für Contact Center- und Kundenservice-Lösungen stehen zudem Co-CEO Guy Yair und Gal Kimel, Vice-President und General Manager EMEA & APAC Rede und Antwort zu Produkten und der Deutschland-Strategie des Unternehmens für 2013.

Visual IVR ist ein leicht zugänglicher Kommunikationskanal für Kunden. Als App auf dem Smartphone installiert bildet sie Callflow einer Hotline auf dem Touchscreen ab und ermöglicht es, neben Sprachnachrichten auch geschriebene Mitteilungen zu übermitteln. Visual IVR ist vom Endanwender einfach zu bedienen und ermöglicht es dem Unternehmen, schnell und einfach einen neuen und zuverlässigen Kommunikationskanal zu etablieren.

Mobile Self Service erweitert Visual IVR um die Integration von Datenbanken, Backend- und Bestell-Systemen, CRM-, ERP- und Logistik-Anbindungen. Anwender können über Mobile Self Service beispielsweise Bestellprozesse abwickeln, Supportanliegen lösen und Nachfragen stellen. Auch hier genügt ein Smartphone als Zugangsweg.

Multitouchpoint ist eine neue, interaktive Plattform, über die sich sämtliche digitalen Kanälen eines Unternehmens steuern lassen. Sie erweitert die Contact Center typische Integration von Telefon, Fax, E-Mail und Social Media Kanälen um zahlreiche Push-Funktionen. Es lassen sich unter anderem Social-Media Accounts befüllen, Webseiten aus der Applikation heraus bearbeiten und Kunden proaktiv mit Informationen auf zum Beispiel Apps versorgen.

Dass Jacada der CCW einen besonderen Stellenwert beimisst, zeigt auch die personelle Präsenz am Stand: Sowohl der Co CEO Guy Yair als auch Gal Kimel, Vice President und General Manager EMEA & APAC, stehen für Gespräche zu Lösungen und der Strategie für den deutschen Markt 2013 zur Verfügung.

(Fließtext: 227 Wörter / 1976 Zeichen inkl. Leerzeichen)



Links

Jacada: www.jacada.com/?pk_campaign=CCW%20_PR&pk_kwd=HP

Visual IVR: www.jacada.com/?feature/visual-ivr?pk_campaign=CCW%20_PR&pk_kwd=HP

Multitouchpoint: www.jacada.com/?products/jacada-mobile-agent-jma?pk_campaign=CCW%20_PR&pk_kwd=HP

Über Jacada

Jacada ist ein Anbieter von Lösungen, die die Leistungsfähigkeit von Kundendienst-Interaktionen optimieren und verbessern. Jacada ermöglicht es Unternehmen, durch die Implementierung neuester Lösungen für mobilen Kundenservice, Agenten-Desktops und Werkzeuge zur Prozessoptimierung ihren Kundenservice nachhaltig zu verbessern.

Kunden profitieren von verbessertem Kundenservice-Erlebnis, egal, über welchen Kanal sie den Service des Unternehmens kontaktieren - ob im Call Center, über eine mobile Lösung oder direkt im Geschäft. Jacada Lösungen sind meist in weniger als sechs Monaten umgesetzt und bieten den Kunden einen vollständigen Return on Investment innerhalb der ersten zwölf Monate nach Installation.

Gegründet im Jahre 1990, ist Jacada weltweit tätig mit Büros in Atlanta (USA), London (England), München (Deutschland), Herzliya (Israel) and Stockholm (Schweden). Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Homepage unter www.Jacada.com

KONTAKT

Jacada Deutschland GmbH
Gali Kovacs
Pilsener Str. 9
86199 Augsburg

Phone +49 (160) 9796-7456
Mail gkovacs@jacada.com
Web www.jacada.com

Rechtlicher Hinweis

Diese Mitteilung kann zukunftsorientierte Aussagen enthalten, da diese Begriffe in der Prozessreform der Privatversicherungen Akt. 1995 definiert sind. Die Wörter „möge“, „könnte“, „würde“, „wird“, „glauben“, „antizipieren“, „schätzen“, „erwarten“, „versuchen“, „planen“ und ähnliche Ausdrücke oder Varianten versuchen, zukunftsgerichtete Aussagen zu kennzeichnen. Investoren werden gewarnt, dass diese zukunftsorientierten Aussagen keine Garantie für zukünftige Leistungen sind und diese Risiken und Unsicherheiten beinhalten. Viele davon befinden sich außerhalb der Kontrollfähigkeit des Unternehmens. Die tatsächlichen Ergebnisse können erheblich von den angegebenen zukunftsorientierten Aussagen abweichen, als Folge verschiedener Faktoren, einschließlich der Leistung, anhaltenden Akzeptanz unserer Produkte, allgemeine Wirtschaftsbedingungen und anderen Risikofaktoren, die in unserem Bericht angegeben sind, die wir bei der Bundesbörsenaufsichtsbehörde eingereicht haben. Das



Unternehmen übernimmt keinerlei Verpflichtung zur Aktualisierung oder Überprüfung zukunftsgerichteter Aussagen aufgrund von Ereignissen oder Umständen nach dem Datum, an dem diese Aussage gemacht wurde. Jacada ist eine Handelsmarke von Jacada Inc. Alle anderen Marken oder Produktnamen sind Warenzeichen des jeweiligen Eigentümers.