

**Kontakt:**

Corinna Stoff – EDS  
06142/80-3507  
[corinna.stoff@eds.com](mailto:corinna.stoff@eds.com)

**FREITAG, 24. OKTOBER 2008**

---

## EDS, an HP company, erweitert seine Contact Center Managed Services um Multivendor-Management-Funktionen

PLANO, Texas, DÜSSELDORF - EDS, an HP company, erweitert seine Contact Center Managed Services um Funktionen zur Integration von Menschen, Prozessen und Technologie und ermöglicht so seinen Kunden, viele Anbieter zu verwalten und somit die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Die Multivendor-Management-Funktionen (MVM-Funktionen) sind eine Erweiterung der [Customer Relationship Management \(CRM\) Services](#) und bieten einen Rahmen für die erfolgreiche Verwaltung vieler Dienstleister in komplexen Contact-Center-Umgebungen. Das MVM ist die Lösung für Unternehmen, die ihren Kunden eine einheitliche Erfahrung in Bezug auf alle Unternehmensstandorte und alle Geschäfts- bzw. Produktbereiche sowie mit allen Contact-Center-Dienstleistern bietet. Mithilfe des MVM können Unternehmen ihre Kosten senken, ihren Umsatz steigern, die Zufriedenheit ihrer Kunden erhöhen und letztendlich gewährleisten, dass ihre Kunden mit allen Kontaktpunkten im Unternehmen eine einheitlich gute Erfahrung machen.

Bestandteil der MVM-Funktionalität ist der Einsatz von Sachbearbeitern, die von zu Hause aus arbeiten, in Zusammenarbeit mit Alpine Access und LiveOps. Mit diesem Angebot können die Kunden im Rahmen eines alleinstehenden Management-Modells talentierte Kundenbetreuer, die von zu Hause aus arbeiten, kostengünstig in ihre Call-Center-Umgebung integrieren und so im Vergleich zu Dienstleistungen von externen Sachbearbeitern Kosten einsparen. EDS bietet seinen Kunden über eine gehostete Plattform hinaus eine integrierte Ansicht der Kundendialogumgebung und der Kundenzufriedenheit

und gewährleistet damit Best Practices und eine einheitliche Kundenbetreuung durch alle Sachbearbeiter, unabhängig von deren Standort oder dem Anbieter, dem sie zugeordnet sind.

„Heutzutage suchen Kunden nach innovativen Möglichkeiten zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit, -loyalität und -bindung“, sagt Sean Finnan, der Global Vice President der [CRM-Services](#) von EDS, an HP company. „Als Geschäftspartner seiner Kunden stellt EDS Großunternehmen genau die richtigen Funktionen zum Verwalten ihrer Multivendor-Umgebung bei gleichzeitiger Umsatzsteigerung und Kostensenkung bereit.“

### **Multivendor-Management-Angebote von EDS**

Mit dem MVM-Modell bietet EDS seinen Kunden eine umfassende Lösung, eine zufriedenstellende Kundenerfahrung sowie eine kontinuierliche Prozessverbesserung und Innovation. Die MVM-Lösung von EDS besteht aus den folgenden Hauptkomponenten:

- **Kunden-Governance:** Strategische Konzentration auf die Kundenzufriedenheit, Ausrichtung auf die Unternehmensziele des Kunden und seine allgemeine Governance, die zum Beispiel die Dienstleistungserbringung, Verträge und die Leistung für jede bediente geografische Region umfasst
- **MVM-Prozesse:** Zur täglichen, wöchentlichen und monatlichen Gewährleistung der Bereitstellung gemäß den Anforderungen, einer einheitlichen Berichterstattung und einer kontinuierlichen Verbesserung im gesamten Dienstleister-Netzwerk und in den internen Contact Centers
- **Dienstleister-Management:** Tagtägliches operatives Management und Ausführung der Strategie der Contact-Center-Umgebung durch die Dienstleister und die internen Contact Centers des Unternehmens
- **Technologie-Management:** Zentrales Management und zentrale Bereitstellung der Contact-Center-Technologien, zum Beispiel Abstimmung von Telefonie, Anwendungen, Daten und Infrastruktur zur Ermöglichung einer virtuellen Contact-Center-Umgebung

Dieser CRM-Management-Ansatz basiert auf Standards des Customer Operations Performance Center (COPC), einer führenden weltweiten Organisation für Kunden-Contact-Center- und Anbieter-Management-Prozesse.

„Viele Anbieter bieten zwar CRM-Services, aber EDS bietet zudem hochwertige Funktionen, mit denen die Kunden durchgehende Kundenvertriebsabläufe steuern können“, sagt Michael DeSalles, Strategic Analyst bei Frost & Sullivan. „Aufgrund seiner CRM-Erfahrung in 29

Branchensegmenten kann EDS als Anbieter von Technologie-Dienstleistungen seine Führungsposition mit seiner Erfahrung in der Integration komplexer Prozesse noch besser festigen.“

Bei EDS erbringen über 26.000 Contact-Center-Fachleute von 155 Standorten in 26 Ländern CRM-Services in 48 Sprachen für mehr als 450 Kunden.

### **Über EDS, an HP company**

EDS, an HP company, ist ein weltweit führendes Unternehmen für Technologie-Dienstleistungen und bietet seinen Kunden Services, die sie bei der Lösung ihrer Geschäftsanforderungen unterstützen. EDS begründete vor mehr als 46 Jahren die Branche des Outsourcings von IT-Dienstleistungen. Heute liefert EDS seinen Kunden ein breites Portfolio an Dienstleistungen zur Auslagerung von Informationstechnologie (ITO), Applikationen und Geschäftsprozessen (BPO). EDS betreut weltweit Kunden in den Branchen Fertigung, Finanzdienstleistungen, Gesundheit, Kommunikation, Energie, Verkehr und Transportwesen, im Handel, der Konsumgüterindustrie sowie der öffentlichen Verwaltung.

EDS und das EDS Logo sind eingetragene Marken der Hewlett-Packard Company, LP. HP fördert die Chancengleichheit und legt Wert auf eine vielfältige Belegschaft. © 2008 Hewlett-Packard Development Company, LP. 09/2008

### **Über HP**

HP, das weltweit größte Technologie-Unternehmen, bietet Produkte aus den Bereichen Drucken und Personal Computing sowie IT-Dienstleistungen, Software und Lösungen, die den Umgang von Privatkunden und Unternehmen mit Technologie vereinfachen. HP hat die Akquisition von EDS am 26. August 2008 abgeschlossen.

Weitere Informationen zum Unternehmen (NYSE, Nasdaq: HPQ) und zu den Produkten finden Sie unter [www.hp.com/de](http://www.hp.com/de).