

## Qualitätssicherung für jeden Kommunikationskanal

### Quality Monitoring & E-Mail-Management integriert - novomind und almato präsentieren Gesamtlösung für die Kundenkommunikation

**Hamburg, Filderstadt 27. Februar 2007** – Auf Basis eines einheitlichen Softwaresystems kann künftig die gesamte Kundenkommunikation eines Unternehmens analysiert und bewertet werden. Die dafür erforderliche Lösung ist das Ergebnis einer technischen Kooperation der novomind AG mit der almato GmbH. Das E-Mail-Management-System novomind iMail™ wurde dabei in die Quality Monitoring und Coachinglösung Click2Coach von almato integriert. Das neue System ermöglicht eine standardisierte Qualitätssicherung für alle medialen Bereiche. Telefongespräche, E-Mail-Anfragen oder der Briefverkehr werden dabei nach gleichen Maßstäben erfasst und ausgewertet.

Die Teamleiter in den Contact Centern können künftig alle eingehenden Anfragen untersuchen und Verbesserungspotenziale direkt adressieren. Die Agenten werden damit in die Lage versetzt, das volle Potenzial von novomind iMail™ auszuschöpfen. Der gesamte mediale Prozess – egal ob über Web-Chat, Sprache, E-Mail, Fax oder Brief – kann anhand standardisierter Qualitätskriterien über ein einziges System bewertet und verbessert werden.

Mit der Kooperationslösung reagieren die beteiligten Unternehmen auf die Markterfordernisse im Vertrieb. Peter Gißmann, Geschäftsführender Gesellschafter der almato GmbH erklärte: „Unsere Kunden, die Quality Monitoring und Coaching bereits erfolgreich im Bereich der telefonischen Kundenbetreuung einsetzen, kamen mit der Anforderung auf uns zu, diesen bewährten Ansatz auch für die Qualitätssteigerung im Bereich der schriftlichen Kundenkommunikation nutzbar zu machen. Mit der nun verfügbaren Integration in novomind iMail™ kommen wir dieser Anforderung gerne nach“.

**novomind** – Das Hamburger Softwarehaus novomind ist das am schnellsten wachsende Unternehmen auf den Gebieten elektronische Kundenkommunikation und Mail-Management. Als führender Anbieter innovativer Lösungen für die digitale Kundenkommunikation bietet die novomind AG Software für einen serviceorientierten und personalisierten Umgang mit dem Kunden. Dabei werden spürbare Effizienzsteigerungen bei der Kundenadministration sowie ein schneller Return on Investment erreicht. Zum Leistungsportfolio der Geschäftseinheit Products gehört die novomind Self Service Suite™. Das Softwarepaket enthält alle für ein Customer Service Center notwendigen Kommunikationsmodule auf Basis einer zentralen Wissensbasis: E-Mail-Management, virtuelle Kundenberatung sowie Systeme zur interaktiven Echtzeit-Kommunikation. Mit seiner Geschäftseinheit Services realisiert die novomind AG komplexe E-Business-Applikationen. Über 40 namhafte Unternehmen haben sich bereits für novomind Technologie entschieden, darunter die Citibank, Otto, Yello Strom sowie die Deutsche Rentenversicherung Bund. Der Club Bertelsmann, EnBW und Mexx, aber auch die öffentliche Hand wie z.B. der Deutsche Bundestag oder das

## Pressemeldung



Bundeswirtschaftsministerium setzen bereits erfolgreich auf novomind Systeme zur Verstärkung ihrer Kundenkommunikation, Umsatzsteigerung und Öffentlichkeitsarbeit.

**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** – almato GmbH, Thomas Geiling, Public Relations, Telefon: +49 (711) 707084-70,  
E-Mail: [PR@almato.de](mailto:PR@almato.de).