

In wirtschaftlich anspruchsvollen Zeiten bedeutet Stillstand Rückschritt.

Entsprechend anspruchsvoll ist das Motto der diesjährigen Veranstaltung CallCenterWorld in Berlin.

Tübingen, 1. Februar 2010 – Den Kundendialog gestalten! Vernetzt. Intelligent. Vertrauensvoll. Wie diesem Anspruch gerecht werden? In den Lösungen der almato GmbH liegt die Antwort:

„Unser Ziel seit jeher ist die Steigerung der Servicequalität im Contact Center, damit neue Kunden gewonnen und Bestandskunden optimal betreut und an das Unternehmen gebunden werden.“ so Peter Gissmann, geschäftsführender Gesellschafter bei der almato GmbH. „Mit unseren Softwarelösungen für Quality Monitoring, für reine Sprachaufzeichnung, eLearning, Kundenzufriedenheitsbefragung und ganz aktuell für interaktives Kundenmanagement steht eine Auswahl wertvoller Instrumente zur Performancesteigerung für Contact Center zur Verfügung.“, so Peter Gissmann weiter. „Inspire every interaction. Mit dem Leitsatz unseres Partners eglue Business Technologies sind wir bestens gerüstet, den Anspruch der diesjährigen Messe voll und ganz zu erfüllen“, sagt Peter Beckschäfer, Senior Account Manager bei der almato GmbH. „Mitarbeiter im Contact Center benötigen gut aufbereitete Informationen und präzise Handlungsanweisungen um ihren Auftrag optimal zu erfüllen. Dabei gilt, je konkreter die Vorgaben und je mehr überprüfbare Hilfestellung dem Agenten an die Hand gegeben wird, desto erfolgreicher werden Qualitätsvorgaben erfüllt.“, ergänzt Peter Beckschäfer. Mit der Real Time Interaction Management Lösung eglue InterAct hat der Agent ein Instrument, mit dem er jedwede Information, die im Unternehmen über einen Kunden zur Verfügung steht, innerhalb von Sekunden abrufen kann und zum richtigen Zeitpunkt Hinweise bekommt, wie er den Kunden optimal beraten kann. Die Nutzung von Cross- und Upselling Potentialen, die Senkung von Gesprächszeiten oder die Einhaltung von Vorgaben im Complianceumfeld sind Beispiele einer Prozessoptimierung mit eglue InterAct. Darüber hinaus zeigen Erfahrungswerte von Projekten bei namhaften Unternehmen, dass der Return on Investment (ROI) bereits in nur sechs bis neun Monaten möglich 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 ist der Vertrieb und die nachweisbar erfolgreiche Implementierung von Softwarelösungen für Real Time Interaction Management, Quality Monitoring, reine Sprachaufzeichnung, eLearning und Kundenzufriedenheitsbefragung mit integrierten Analyse- und Reporting-Tools. Dabei fungiert almato als Full Service Anbieter.

Kontakt – almato GmbH, Thomas Geiling, Public Relations, Telefon: +49 (7071) 79569-23,
E-Mail: PR@almato.de.