

## Call-Center-Branche auf dem Prüfstand

- Acht von zehn Unternehmen wollen sich über Kundenservice-Center vom Wettbewerb abheben
- novomind und almato laden zum „Business Dinner“

Call Center stehen unter hohem Wettbewerbsdruck

Hamburg, 15. März 2006 - Der Wettbewerbsdruck auf die Call Center-Dienstleister nimmt zu. So hat sich die Zahl der Service-Zentralen bundesweit seit 1998 mehr als verdreifacht. Von den Kundenservice-Centern wird bei sinkenden Margen, eine hohe Qualität erwartet. Der Grund: Acht von zehn Unternehmen wollen sich über das Kundenservice-Center vom Wettbewerb differenzieren. Im Call Center von heute bestimmt nicht mehr nur das Telefon den Alltag. Es hat sich zu einem serviceorientierten Kunden-Kontaktcenter gewandelt, dessen Mitarbeiter neben Anrufen Webanfragen, E-Mails, Briefe oder Faxe beantworten. Um alle Anfragen schnell und inhaltlich gut zu bearbeiten, benötigen die Unternehmen intelligente Softwarelösungen und qualifiziertes Personal. Das Hamburger Softwarehaus novomind und der Stuttgarter Anbieter von Quality Monitoring und Coaching-Lösungen almato laden daher am Donnerstag, den 23. März 2006 Fach- und Führungskräfte von Contact Centern zu einem „Business Dinner“ ins Literaturhaus Stuttgart ein. In Live-Präsentationen werden den Teilnehmern neue Lösungsansätze und erfolgreiche Praxismodelle vorgestellt.

Experten von my-Toys und L´TUR stellen erfolgreiche Praxismodelle vor.

Die Unternehmensseite referiert Kai Westphal von my-Toys. Der Spielzeugriese hat sein preisgekröntes Call Center im vergangenen Jahr mit dem E-Mail-Management-System novomind iMail™ noch weiter optimiert. Als weiterer Praxisvertreter ist Alexander Schlotter von L´TUR, dem Last-Minute Marktführer in Europa, mit dabei. Er berichtet über die Erfolge seines Unternehmens mit der Coaching-Software Click2Coach. Von der Veranstalterseite werden neue Features und Einsatzszenarios der einzelnen Lösungen vorgestellt. Bei einem gemeinsamen Ausstellungsbesuch im Literaturhaus und beim anschließenden Business Dinner bietet sich den Teilnehmern viel Zeit zum Know-How-Austausch und zur Schaffung wertvoller Kontakte. Weitere Informationen zur

Veranstaltung finden Sie unter [www.novomind.com](http://www.novomind.com) und [www.almato.de](http://www.almato.de).

novomind: Software für professionelle Kundenkommunikation

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. Der Club Bertelsmann, EnBW und Mexx, aber auch die öffentliche Hand wie z.B. der Deutsche Bundestag oder das Bundeswirtschaftsministerium setzen bereits erfolgreich auf novomind Systeme zur Verstärkung ihrer Kundenkommunikation, Umsatzsteigerung und Öffentlichkeitsarbeit.

almato: Full Service Anbieter für 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 Quality Monitoring und Coaching Lösungen. Dabei fungiert almato als Full Service Anbieter für die angebotenen Softwarelösungen. Unter anderem haben sich bereits Kunden wie CARGLASS, Citibank, Goodyear Dunlop, IKEA, Lufthansa und L'TUR für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit almato entschieden.