

Pressemeldung

CallCenterWorld 2012: CRM in Echtzeit für schnelle und individuelle Prozesse

almato präsentiert Real Time Interaction Management und Quality Monitoring

Tübingen, den 31. Januar 2012 – Die zunehmende Komplexität von Aufgaben und Technologien im Call Center sind ein zentrales Thema der Branche. Daher versuchen zahlreiche Unternehmen die Kommunikationskanäle zu bündeln und einfacher bedienbar zu machen. Dabei stehen sie vor der Herausforderung, eine große Zahl von Anwendungen in kurzer Abfolge korrekt und effizient zu nutzen und gleichzeitig eine hohe Servicequalität sicherzustellen.

Aus diesem Grund präsentiert die almato GmbH auf der CallCenterWorld 2012 unter anderem Lösungen für Quality Monitoring und stellt mit Real Time Interaction Management ein neuartiges Konzept für CRM in Echtzeit vor. Das Tübinger Unternehmen zeigt vom 28.02. bis 01.03.2012 in Halle 4 am Stand D7 außerdem Systeme aus den Bereichen Coaching, eLearning, Reporting und Analytics.

„Auch wenn zuweilen das nahe Ende der Contact Center vorhergesagt wird, so ist die Branche in unserer Wahrnehmung lebendiger denn je. Gerade die immer höher werdenden Anforderungen an Unternehmen erfordern leistungsstärkere Systeme und hoch qualifizierte Mitarbeiter im Contact Center. Daraus schließe ich, dass die Relevanz der Contact Center für den Unternehmenserfolg eher wächst als abnimmt“, erklärt Thomas Geiling, Marketingleiter der almato GmbH. „Auf diese Entwicklung reagieren wir, indem wir einerseits an Lösungen arbeiten, die Qualität messbar machen und wichtige Erkenntnisse für die Qualitätsverbesserung liefern. Andererseits legen wir mit Real Time Interaction Management einen zweiten Schwerpunkt auf die Reduzierung von Komplexität und die Straffung von Prozessen im Kundenservice.“

Mit Real Time Interaction Management (RTIM) bietet almato einen Lösungsansatz für CRM in Echtzeit an. RTIM versetzt Contact-Center-Agenten in die Lage, flexibel auf wechselnde Geschäftsanforderungen und unvorhersehbare Kundenanforderungen zu reagieren. Um dies zu ermöglichen, werden in Echtzeit, also im Moment des Kundenkontaktes, Daten aus den im Unternehmen im Einsatz befindlichen Softwarelösungen ausgelesen und analysiert. Auf dieser Basis werden anhand von benutzerdefinierten Business Rules maßgeschneiderte Handlungsempfehlungen gegeben, die den jeweiligen Mitarbeiter die richtige Entscheidung treffen lassen. RTIM ermöglicht darüber hinaus die nachweisbare Steigerung von Cross- und Upselling-Quoten, die Prozessoptimierung und -automatisierung zur Senkung der Gesprächszeiten sowie die Sicherstellung der Einhaltung von Geschäftsprozessen im Compliance-Umfeld.

Mit dem Proof of Concept, den almato ebenfalls in Berlin vorstellt, hat das Unternehmen eine Methode entwickelt, die Projektrisiken signifikant minimiert und die eine verlässliche Kalkulations- und Planungsgrundlage schafft. Szenarien werden theoretisch und praktisch durchgespielt. Am Ende kann zuverlässig prognostiziert werden, ob und wie sich die Einführung der RTIM-Lösung für ein Unternehmen rentiert. Mit dem Proof of Concept reagiert almato auf die Anliegen der Kunden, die Risiken bei der Einführung eines neuen Systems minimieren wollen.

Um mit dem Proof of Concept den Anforderungen verschiedener Kunden und Szenarien gerecht zu werden, verfolgt almato dabei einen modularen Lösungsansatz. So werden zum einen Prozesse simuliert, durchleuchtet und auf Optimierungspotenzial hin untersucht. Zum anderen wird bereits im Vorfeld die technische Umsetzbarkeit ermittelt.

Mit der Quality Monitoring-Software „Click2Coach“ unterstützt almato Unternehmen dabei, die Leistung des Contact Centers unter internen Gesichtspunkten zu erfassen und zu bewerten. Die Lösung „almato feedBACK“ dient dazu, von den Kunden eine Bewertung des Serviceerlebnisses einzuholen, um so eine externe Sichtweise auf die Leistung des Contact Centers zu bekommen. Die Software „Envision Analytics“ unterstützt das flexible Berichtswesen, das benutzerdefinierte Informationen aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen zusammenführt. Die Anwender erhalten dadurch valide und verlässliche Daten zur Steuerung ihres Verantwortungsbereichs. Auch Lösungen zur Spracherkennung und Sprachanalyse gehören zum Portfolio von almato.

Als sinnvolle und einfach zu implementierende Ergänzung zu „Click2Coach“ ist „almato quizTOOL“ zu betrachten. Die Software bietet zahlreiche Möglichkeiten für das Abfragen von Wissensständen und die Lernerfolgskontrolle bei den Kundenberatern.

Für Interviews und Hintergrundgespräche im Rahmen der CallCenterWorld stehen die Geschäftsführung und Vertriebsmitarbeiter der almato GmbH vom 28. Februar bis 01. März am Stand D7 in Halle 4 des Estrel Convention Centers gerne zur Verfügung.

Über die almato GmbH: 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