

Kundendaten effizienter nutzen – almato informiert auf der CRM-expo über Realtime Interaction Management

Tübingen, den 14. September 2010 – Wie wertvoll vollständige Kundendaten und professionelles Kundenbeziehungsmanagement sind, haben vor allem in den Jahren des wirtschaftlichen Abschwungs viele Unternehmen erkannt. Wie Informationen über Kunden, Dienstleistungen und Produkte möglichst effizient eingesetzt werden können, um die Loyalität und Zufriedenheit der Kunden zu verbessern, zeigt die almato GmbH auf der diesjährigen CRM-expo (Halle 12, Stand B80). Am 12. und 13. Oktober präsentiert das Unternehmen aus Tübingen, Anbieter von Software für Quality Monitoring, Real Time Interaction Management und eLearning, auf der Messe in Nürnberg aktuelle Lösungen für modernes Kundenkontaktmanagement.

„Die CRM-expo ist die führende Fachmesse mit Kongress für das Kundenbeziehungsmanagement. Nirgendwo sonst wird das Thema Customer Relationship Management in dieser Vielfalt und auf diesem Niveau präsentiert. Im letzten Jahr konnten sich fast 200 Aussteller den rund 3.000 Messebesuchern vorstellen“, erklärt Thomas Geiling, Marketingleiter der almato GmbH.

„Kundenbeziehungsmanagement nutzt die unterschiedlichsten Kanäle und Komponenten, um erfolgreiche Kundenbeziehungen aufzubauen und neue Kunden zu gewinnen. Allerdings haben die vergangenen Jahre gezeigt, dass vor allem die Kundenzufriedenheit in wirtschaftlich schwierigen Zeiten für Unternehmen von existenzieller Wichtigkeit ist. Diese kann vor allem dann gesteigert werden, wenn es gelingt mit dem Kunden einen Dialog zu initiieren, bei dem beispielsweise der Contact Center-Mitarbeiter das Anliegen des Anrufers so individuell wie nur möglich bearbeiten kann. Von der effizienteren Nutzung der Kundendaten profitieren dann sowohl Unternehmen als auch die Kunden.“

Schwerpunkt der almato Präsentation auf der CRM-expo 2010 ist Software für CRM in Echtzeit. Die angebotene Lösung versetzt Contact Center-Agenten in die Lage, flexibel auf wechselnde Geschäftsanforderungen und unvorhersehbare Kundenreaktionen umgehend zu reagieren. Um dies zu ermöglichen, werden während des Kundenkontaktes in Echtzeit Daten aus den beim Kunden im Einsatz befindlichen Softwarelösungen ausgelesen und analysiert, ohne dabei eine Integration in Backend Systeme zwingend erforderlich zu machen. Auf dieser Basis werden anhand von benutzerdefinierten Business Rules maßgeschneiderte Handlungsempfehlungen gegeben, die den jeweiligen Mitarbeiter – noch im gleichen Moment – die für den Kunden und das Unternehmen richtige Entscheidung treffen lassen.

Neben den Lösungen für CRM in Echtzeit stellt almato ihre webbasierten Plattformen für Performance Management im Contact Center vor. Dabei werden in einem einfach zu bedienenden Portal beispielsweise Recording, Quality Monitoring und eLearning zusammenführt. Die Produkte ermöglichen die benutzerdefinierte Verwaltung und Analyse von Daten und wurden 2010 mit dem CRM Excellence Award ausgezeichnet. Für Thomas Geiling ist die Auszeichnung eine wichtige Bestätigung. „Es ist toll zu sehen, dass eine Plattform, die gezielt die Verbesserung der Mitarbeiter im Kundenservice unterstützt, von den Experten die verdiente Aufmerksamkeit erfährt. Die webbasierten Plattformen stellen die Zielerreichung und -abweichung grafisch dar, wodurch Trends schnell zu erkennen sind. Somit werden Entscheidungsprozesse durch almato Lösungen beschleunigt und erforderliche Maßnahmen sofort erkannt. Davon profitieren unsere Kunden und verbessern ihren Service kontinuierlich.“

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