

CCW 2014: Prozessautomatisierung im Fokus

almato präsentiert neue Konzepte mit Real Time Interaction Management

Tübingen, den 03. Februar 2014 – Noch immer stehen die meisten Contact Center vor der Herausforderung, komplexe Anliegen in kürzester Zeit zu immer niedrigeren Kosten bearbeiten zu müssen. Dabei stellt die Systemvielfalt und mangelnde Verknüpfung von Applikationen und Prozessen eine der größten Hürden dar. Die almato GmbH aus Tübingen zeigt auf der CCW 2014 am Stand D7 in Halle 4 wie es ihren Kunden gelingt, diese Herausforderungen zu meistern.

„Auf der diesjährigen CCW liegt unser Schwerpunkt neben den Lösungen für Quality Monitoring auf der Optimierung und Automatisierung von Prozessen mit Real Time Interaction Management“, erklärt Peter Gißmann, Geschäftsführer der almato GmbH.

Beim Real Time Interaction Management (RTIM®) nutzt almato die Softwarelösung Real Time Process Optimization (RTPO) der Firma NICE zur Prozessoptimierung und -automatisierung. RTPO liest, schreibt und analysiert während des Kundenkontaktes Daten in Echtzeit aus den für den Prozess benötigten Applikationen, ohne dabei eine Integration in die Backend Systeme zwingend erforderlich zu machen. Auf dieser Basis werden dem Benutzer anhand von definierten Business Rules Handlungsempfehlungen gegeben, die den jeweiligen Mitarbeiter unmittelbar die für den Kunden und das Unternehmen richtige Entscheidung treffen lassen.

Weitere zahlreiche Neuentwicklungen zum Thema RTIM® präsentieren die Umsetzungsexperten aus Tübingen auf der diesjährigen CCW am Stand D7 in Halle 4. Hierzu zählt unter anderem das vAgent-Konzept. Hierbei werden Teilprozessschritte und Datenabfragen auf „Virtuelle Agenten“ ausgelagert. Diese RTPO Clients führen gleichzeitig mehrere Schritte durch, die der Mitarbeiter im Contact Center aufgrund seiner Applikationswelt nur konsekutiv durchlaufen könnte. Das Ergebnis ist eine drastische Zeit- und Kostenersparnis bei steigender Bearbeitungsqualität.

„Mit unseren Weiterentwicklungen versetzen wir unsere Kunden in die Lage, bestehende IT-Ressourcen besser zu nutzen und den Herausforderungen des Marktes mit niedrigeren Kosten und besserem Kundenerlebnis zu begegnen“, bestätigt Peter Gißmann.

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