

# almato

contact center solutions

## INHALT

### CCW 2013

Wer, wo, was?

### WILLKOMMEN AN BORD

Neue Kunden der almato GmbH

### STUDIE VON NICE

auf der CCW 2013

### BITTE FOLGEN

almato auf allen Kanälen

### BLICK IN DIE GLASKUGEL

Kommende Events 2013

### ALMATO-TEAM

Unsere Experten stellen sich vor

## Liebe Kunden, Freunde und Partner,

ob uns die Jahreszahl 13 Glück bringt oder Unheil, das kann ich Ihnen verbindlich erst im kommenden Dezember sagen. Was ich Ihnen aber mit Sicherheit sagen kann: Wir werden alles Erforderliche dafür tun, das Jahr 2013 erfolgreich zu gestalten.

Den Auftakt dazu macht seit nunmehr über zehn Jahren die CCW 2013, die Ende Februar in Berlin ihre Tore öffnet. Die Messe ist eines der Highlights im Terminkalender und eine ideale Gelegenheit, fremde und bekannte Gesichter zu treffen, sich auszutauschen und einen Ausblick auf die kommenden Entwicklungen zu bekommen.

Entwicklungen – aktuelle und kommende – gibt es natürlich auch an unserem Stand D7 in Halle 4 zu sehen. Im Fokus stehen wieder einmal Quality Monitoring und Real Time Interaction Management. Beide Themen haben großes Zukunftspotenzial und bieten u. a. Lösungen für all die Anforderungen, die durch den Trend zu mehr mobiler Kommunikation entstehen.

Einem anderen Trend folgen auch wir bei almato schon seit einiger Zeit: Die Nutzung sozialer Netzwerke für die Unternehmenskommunikation. Ich möchte Sie daher nochmals einladen, die aktuellen Nachrichten auf unserem Blog zu abonnieren oder unseren News über XING, Facebook und Twitter zu folgen. Natürlich werden wir auch unseren traditionellen Newsletter fortführen, in dem wir ausführlich über Kunden, Projekte, Partner und Lösungen informieren.

Ich wünsche Ihnen nun viel Spaß beim Lesen der aktuellen Ausgabe und freue mich darauf, Sie auf der CCW 2013 oder spätestens mit dem Grußwort zum nächsten Newsletter wieder begrüßen zu dürfen!

Herzliche Grüße,  
Ihr Peter Gißmann



# CCW 2013 ... Wer, wo, was?

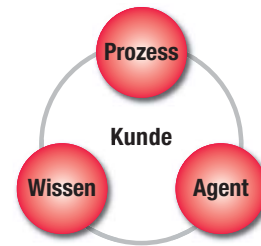
Der Stand der Dinge: Sie finden uns in Halle 4, Stand D7 – einmal mehr mitten drin und voll dabei. Drei Tage lang werden unsere Mitarbeiter bei fest vereinbarten oder spontanen Terminen Auskunft über die aktuellen Lösungen und zukünftigen Entwicklungen bei almato geben. Im Mittelpunkt stehen dabei vor allem die Lösungen für Quality Monitoring und Real Time Interaction Management, sowie die Themen Recording, Analytics und Customer Feedback.



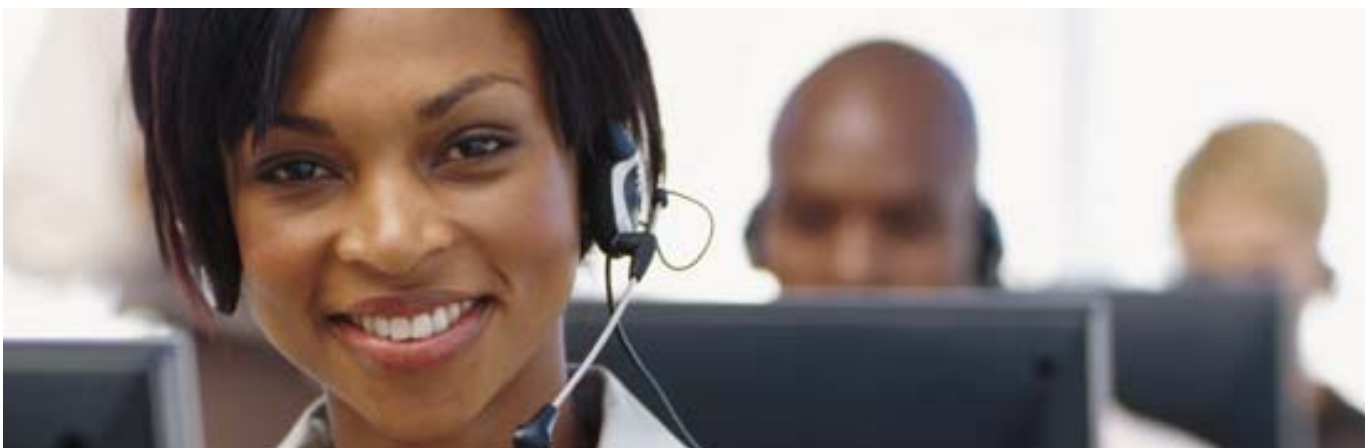
Beim **Quality Monitoring** setzen wir seit nunmehr zehn Jahren auf die Lösung Click2Coach von Envision. Mit über 50 Installationen in Deutschland, Österreich und der Schweiz nehmen wir eine marktführende Position ein. Click2Coach bietet die idealen Voraussetzungen für individualisiertes Coaching. Sie erlaubt das selektive Aufzeichnen von Gesprächen und Bildschirmhalten und ist dabei sehr einfach zu bedienen. Durch die Kombination von Quality Monitoring und Coaching können Optimierungspotenziale umgehend erkannt und adressiert werden.

Auf der CCW stellen wir erstmals die Version 10.5 vor. Maßgebliche Neuerungen gibt es hier vor allem bei der Benutzeroberfläche, denn über diese sind Informationen noch einfacher und schneller abrufbar. Komfortabler als in den Vorgängerversionen gestaltet sich zudem die Auswahl und das Abspielen von Aufzeichnungen sowie das Evaluieren von Gesprächen. Durch die optimierten und sehr einfach zu bedienenden Menüs und Suchfunktionen ist die Nutzung von Click2Coach noch schneller und intuitiver geworden.

Beim **Real Time Interaction Management (RTIM®)** nutzen wir die einzigartige Real Time Process Optimization (RTPO) Softwarelösung des Marktführers 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 für den Kunden und das Unternehmen richtige Entscheidung treffen lassen.



Als absolute Premiere präsentieren wir Ihnen die neue Lösung **NICE Mobile Reach**, welche NICE RTPO um Mobility-Features umfassend ergänzt. Dabei geht es vor allem darum, eine Antwort auf die wachsende Popularität von Self-Services via Apps, also beispielsweise Online-Banking per Smartphone, zu geben. Viele dieser Apps bieten zwar umfangreiche Funktionen, stoßen aber dennoch oft an ihre Grenzen oder überfordern den Nutzer. Eine Studie von NICE belegt, dass beispielsweise im Touristik-Bereich nur knapp ein Drittel aller Self-Service-Prozesse erfolgreich bis zum Ende durchgeführt werden. Bei 71% der Fälle tauchen Probleme auf, die dazu führen, dass die Kunden einen anderen Self-Service-Kanal wählen (24%), den Vorgang komplett abbrechen (8%) oder ein Call-Center anrufen (68%).



Hier kommt dann **Mobile Reach** ins Spiel. Diese Lösung ermöglicht es dem Mitarbeiter im Call Center sofort zu erkennen, wo sich der Kunde im Prozess befindet, welche Schritte er bisher mit der App erledigt hat und wie er den Kunden am besten unterstützen kann. Basis hierfür sind die definierten RTIM-Business-Rules. All dies erfolgt in Echtzeit. Die Vorteile liegen auf der Hand: Der Kunde muss keinen Prozess der Vorqualifizierung über sich ergehen lassen, der Agent hat sofortigen Zugriff auf alle benötigten Informationen und ein schon angestoßener Prozess kann gemeinsam zu Ende gebracht werden.

Damit steigt die First Contact Resolution, der Service wird schneller und effizienter und das Serviceerlebnis komplett auf den Kunden zugeschnitten. Dadurch sinken die Kosten und die Kundenzufriedenheit steigt.

Um schnell einen Einblick in die Funktionen und Vorteile von NICE Mobile Reach zu erhalten, folgen Sie einfach diesem Link: → [www.youtube.com/nice](http://www.youtube.com/nice)

Eine umfassende Präsentation aller Funktionen zeigen wir Ihnen gerne live und bei einer Tasse Espresso auf der CCW 2013.

Vereinbaren Sie gleich online einen Termin mit almato unter → [www.almato.de/ccw](http://www.almato.de/ccw)

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

„Äääähhh.....“

Nur ein kleiner Fehler bei Kundenkontakten kann einen Kunden weniger bedeuten.

„Mmmhhh.....“

Vereinbaren Sie einen Termin: [www.almato.de/ccw](http://www.almato.de/ccw) oder



**almato**  
contact center solutions

Wie Sie mit Quality Monitoring und Real Time Interaction Management messbar mehr Erfolg erzielen, erfahren Sie auf unserem Messestand bei einer leckeren Tasse Espresso!

Vom 26. – 28. Februar 2013, ab 9.00 Uhr auf der CCW 2013 in Halle 4, Stand D7

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

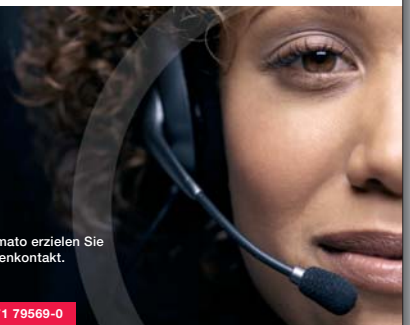


**almato**

CCW 2013 – Halle 4, Stand D7

Mit den integrierten Lösungen von almato erzielen Sie optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt.

[www.almato.de](http://www.almato.de) | Telefon +49 7071 79569-0



# Willkommen an Bord

## Neue Kunden der almato GmbH



### Gute Reise – Thomas Cook AG baut auf Prozessautomatisierung mit Real Time Interaction Management

Der Touristikkonzern Thomas Cook AG und die almato GmbH bauen ihre Zusammenarbeit aus. Die Thomas Cook AG ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Thomas Cook Group plc. und bündelt sämtliche touristische Aktivitäten der Gruppe in Deutschland, Österreich und der Schweiz.



Das Team aus Tübingen stattet nach dem Contact Center der Thomas Cook-Tochter GfR mbH (Gesellschaft für Reisevertriebssysteme) jetzt auch verschiedene Abteilungen der Thomas Cook Konzernzentrale in Oberursel mit der Software NICE RTPO des Softwareherstellers NICE Systems aus. Ziel ist es dabei, Standardprozesse systemübergreifend zu automatisieren und zu optimieren, um somit effizientere Arbeitsabläufe zu schaffen.

„Wir haben im Vorfeld des Projektes eine Vielzahl an Prozessen in den unterschiedlichsten Abteilungen analysiert und umfangreiche Einsparpotenziale durch den Einsatz der Real Time Interaction Management Lösung identifiziert.“, erklärt Guido Reiter, Projektleiter bei der Thomas Cook AG. „Aktuell werden die identifizierten Potenzialprozesse mit Unterstützung von almato in der RTPO-Designer Software programmiert, um die Einsparpotenziale zu realisieren.“

### Premiere in der Schweiz – almato führt Real Time Interaction Management bei der Swisscom ein

Als erstes schweizer Unternehmen hat sich die Swisscom für ein Real Time Interaction Management Projekt mit almato entschieden. Swisscom ist in der ganzen Schweiz präsent mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation. Mit rund 6,2 Millionen Mobilfunkkunden und 1,7 Millionen Breitband-Anschlüssen ist Swisscom das führende Telekom-Unternehmen in der Schweiz.



Mit optimierten Prozessen in Contact Centern sinken nicht nur Kosten, es steigt ebenso die Kundenzufriedenheit. Deshalb führt die Swisscom mit almato die NICE RTPO-Software zur Optimierung von Prozessen und zur Reduktion der Bearbeitungsdauer durch die Schaffung effizienterer Arbeitsabläufe ein.

„Vor unserer Entscheidung für almato haben wir im Rahmen eines Testlaufes, dem Proof of Concept (POC), einen zentralen Prozess, der bisher einen hohen Zeitaufwand bedeutete und potenzielle Fehlerquellen beinhaltete, gemeinsam mit almato erfolgreich optimiert. Dies hat uns dann voll überzeugt“, erklärt Björn Wiese, Head of Campaigning & Dialogdesign. „Schritt für Schritt werden wir mit almato weitere Prozesse beschleunigen und umgestalten. Davon profitieren unsere Kunden, unsere Agenten sowie das gesamte Unternehmen.“

# Studie von NICE

auf der CCW 2013



Service in Echtzeit – die Antwort von almato darauf lautet Real Time Interaction Management. Wie es branchenübergreifend mit der Zukunftsfähigkeit der Call Center in Deutschland aussieht und welche Rolle dabei Service in Echtzeit spielt, das verrät eine Studie von NICE. Die Ergebnisse werden auf der CCW in Berlin vorgestellt.

Die Untersuchung verspricht interessante Informationen rund um Reaktionszeiten, den Zugriff auf Kundendaten, Kundenfeedback und in welchen zeitlichen Abständen Selbstbedienungs-Kanäle beobachtet, erfasst und ausgewertet werden.

„Der Kunde von heute ist selbstbewusst, engagiert und möchte seine Probleme schnell und bei der ersten Kontaktaufnahme gelöst haben“, erklärt Sabina Mustica, Sales Director DACH bei NICE Systems. „Wir wollen es deshalb genau wissen: Wie zukunftsfähig sind Deutschlands Contact Center?“

**Bitte folgen: almato auf allen Kanälen**

## almato Blog

Übersicht Blog
almato Website
Blog-Richtlinien
Impressum

In der letzten Ausgabe des Newsletters haben wir auf die almato-Aktivitäten im Bereich der sozialen Netzwerke hingewiesen. Seit November 2012 ist nun auch der almato Blog live geschaltet und informiert regelmäßig über aktuelle Meldungen der Branche sowie über Standpunkte und News aus dem Unternehmen.

→ [www.blog.almato.de](http://www.blog.almato.de)

So finden Sie uns auf den Social-Media-Kanälen:

→ [www.xing.com](http://www.xing.com)  
 → [www.facebook.com](http://www.facebook.com)  
 → [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

**SCHLAGWORTE**

10 Jahre almato almato Aspect

**Call Center** Call Center  
Word CEO Click2Coach

**Contact Center** Customer  
Experience Customer Service Envision  
Hotlines Innovation  
Kommunikationskanäle Kundenforum  
Kundenorientierung

**Kundenservice**  
Newsletter Quality Monitoring RTIM  
Seattle Service Technologie

# Blick in die Glaskugel

## Kommende Events 2013

**26. bis 28. Februar 2013**

**Estrel Convention Center · Sonnenallee 225 · 12057 Berlin**

### CCW 2013

→ [www.almato.de/ccw](http://www.almato.de/ccw)

Den Auftakt bildet einmal mehr die CCW im Estrel Convention Center in Berlin. Das Team von almato ist am **Stand D7, Halle 4**, auf Europas wichtigster Kongressmesse für Call Center Management, Customer Care und Kundenservice zu finden. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



**16. April 2013 (Termin geändert!)**

**Köln Marriott Hotel · Johannisstraße 76 – 80 · 50668 Köln**

### RTIM Insight 2013

→ [www.almato.de/koeln](http://www.almato.de/koeln)

almato lädt gemeinsam mit seinem Produktpartner NICE Systems zu einem exklusiven, halbtägigen Event rund um das Thema „Prozessoptimierung und -automatisierung“ ein. Im zentral gelegenen Marriott Hotel in Köln treffen sich Contact Center- und CRM-Entscheider zum Ideenaustausch und Networking. Präsentationen und Diskussionsrunden werden durch ein „Get Together“ mit Business Lunch und Erfahrungsaustausch beim Abendessen abgerundet.

Seien Sie unser Gast und sichern Sie sich einen der limitierten Plätze für diesen exklusiven Event!



**26. September 2013**

**Zentrum Paul Klee · Monument im Fruchtländ 3 · CH 3006 Bern**

### swiss contact day

Neuer Termin, neue Location: Unter dem Titel „Querdenker und Regelbrecher im Kundendialog – unkonventionelle Konzepte für wunderbare Service-Erlebnisse“ findet der diesjährige swiss contact day im Zentrum Paul Klee in Bern statt. Nach der erfolgreichen Premiere im vergangenen Jahr wird almato auch in 2013 wieder mit dabei sein.



**10. und 11. Oktober 2013**

**Hilton Garden Inn · Mercedesstraße 75 · 70372 Stuttgart**

### almato Kundenforum

→ [www.almato.de/kundenforum](http://www.almato.de/kundenforum)

Nach der erfolgreichen Veranstaltung im Jubiläumsjahr freut sich das Team von almato auf die nächste Auflage des almato Kundenforums. An zwei Tagen besteht wieder die Chance für interessante Gespräche, inspirierende Vorträge und ein garantiert unterhaltsames Abendprogramm. Dieses Jahr werden wir unserer Tradition folgen und haben den Termin in den Herbst verlegt – zeitgleich mit dem Cannstatter Volksfest! Am besten jetzt schon den Termin vormerken!



**12. und 13. November 2013**

**Grandhotel Schloss Bensberg · Kadettenstraße · 51429 Bergisch Gladbach**

### StrategieTage CRM & CallCenter

Die Strategie-Tage CRM & Call Center 2013 des Veranstalters business factors Deutschland finden im Grandhotel Schloss Bensberg in Bergisch Gladbach statt. almato wird auch hier mit von der Partie sein, einen interessanten Vortrag zum Thema RTIM präsentieren und sich mit anderen Experten über grundlegende Trends im Customer Service austauschen.



# almato-Team

## Unsere Experten stellen sich vor



Thomas Sellner

### Thomas Sellner – Software Consultant

Das Zusammenspiel von Mensch und Technologie – ein zunehmend wichtiges Thema in der Contact Center-Branche – ist seit vielen Jahren einer der Schwerpunkte der Interessen von Thomas Sellner. Nach seinem Zivildienst an der Körperbehindertenschule Mössingen, wo er sich intensiv um Kinder mit Handicaps kümmerte, studierte er von 2005 bis 2011 an der Hochschule Reutlingen. Hier belegte Thomas Sellner das Fach Medien- und Kommunikationsinformatik, wobei der Fokus auf den Themen Schwerpunkt Softwareentwicklung, Mensch-Maschine Interaktion und Interaktive Systeme lag.

Nach dem Master-Abschluss zog es den begeisterten Hobby-Volleyballer für ein Jahr an das Fraunhofer Institut, wo er als wissenschaftlicher Mitarbeiter im Kompetenzteam „Human Computer Interaction“ aktiv war. Dieses Team gestaltet, realisiert und evaluiert interaktive Systeme am Fraunhofer IAO und entwickelt neuartige Interaktionstechniken und intelligente Applikationen.

Im Jahr 2012 folgten zwei weitere Veränderungen: Nach seiner Hochzeit im Juli stieg Thomas Sellner als Software Consultant bei almato ein. Binnen kurzer Zeit hat sich der neue Kollege, der gerne sowohl mit dem Kreuzfahrtdampfer als auch mit dem Kajak unterwegs ist, als wertvolle Ergänzung für das Team erwiesen.

„Der Berufseinstieg bei almato war geradezu perfekt für mich. Einerseits bekomme ich viel Freiraum, um eigene Ideen und Vorschläge einzubringen, andererseits gibt es immer einen alten Hasen, der mir hilft mich in die Themen der almato einzuarbeiten“, berichtet Thomas Sellner. „In wenigen Wochen geht es dann zum ersten Mal mit dem Team auf die CCW. Ich freue mich darauf, dort viele Kunden, Partner und hoffentlich auch einige Neukunden persönlich kennenzulernen.“

→ [thomas.sellner@almato.de](mailto:thomas.sellner@almato.de)

## IMPRESSUM

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch die almato GmbH nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die vorliegenden Angaben werden von der almato GmbH bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die almato GmbH übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation.

almato, weitere Gebrauchs- und Handelsnamen, sowie Hardware- und Softwarebezeichnungen, die hier erwähnt werden, sind i. d. R. gleichzeitig eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche betrachtet werden. Die Informationen in dieser Publikation werden ohne Rücksicht auf einen eventuellen Patentschutz veröffentlicht. Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt.

© 2013 almato GmbH.  
Alle Rechte vorbehalten.

## KONTAKT

**Thomas Geiling**  
Presse & Marketing  
→ [thomas.geiling@almato.de](mailto:thomas.geiling@almato.de)

almato GmbH  
contact center solutions  
Wöhrdstr. 5  
72072 Tübingen

Tel. +49 7071 79569 0  
Fax +49 7071 79569 29  
→ [info@almato.de](mailto:info@almato.de)

→ [www.almato.de](http://www.almato.de)



## Bleiben Sie informiert!

### almato auf allen Kanälen.

Abonnieren Sie unsere Firmen-Updates bei XING, folgen Sie den almatotweets bei Twitter oder werden Sie Fan von almato bei Facebook.

Sie sind gar kein „Networker“? Selbstverständlich informieren wir weiterhin über → [www.almato.de](http://www.almato.de), lesen Sie unseren Newsletter oder Publikationen in der Fachpresse. Sprechen Sie uns an!