

almato

contact center solutions

INHALT

CCW 2014 ...

... mittendrin und voll dabei!

REAL TIME INTERACTION MANAGEMENT

RTIM® by almato – Prozessoptimierung und -automatisierung für Ihren Erfolg!

QUALITY MONITORING

Qualität im Kundenservice entscheidet – individuelles Coaching direkt am Arbeitsplatz.

DIGITAL REACH

Intelligente Verknüpfung der Kontaktkanäle

ALMATO-NEWS

online und offline

ALMATO-INFOS AUF ALLEN KANÄLEN

Schon abonniert?

DAS BRINGT DAS NEUE JAHR

Kommende Events 2014

ALMATO-TEAM

Unsere Experten stellen sich vor

Liebe Kunden, Freunde und Partner,

das Jahr 2014 ist noch jung, doch große Ereignisse werfen bereits ihre Schatten voraus: Die bevorstehenden Olympischen Spiele in Sotschi sind schon 2013 zum Politikum geworden, sportliche Highlights stehen noch aus. Die im Sommer stattfindende Fußball-WM in Brasilien wird sicherlich für manch schlaflose Nacht sorgen, auch wenn die Gruppenspiele mit deutscher Beteiligung glücklicherweise zu „normalen“ Zeiten im Fernsehen zu verfolgen sind.

Sicherlich kein Ereignis von Weltformat, aber doch für die Call Center Branche das Highlight des Jahres ist die bevorstehende 16. CCW in Berlin. In diesem Jahr feiert die almato ihr 10-jähriges Jubiläum als Teilnehmer dieses „Klassentreffens“ der Branche. Mehr noch als das sind die Lösungen und Praxisbeispiele unserer zahlreichen Kunden ein Grund, unseren Stand D7 in Halle 4 aufzusuchen.

Sowohl auf unserem Messestand als auch in den TeleTalk-Demoforen geben wir praxisnahe Einblicke in unsere Kernthemen Quality Monitoring und RTIM®. Vorab bieten wir Ihnen mit diesem Newsletter einen Vorgeschmack auf die vorgestellten Lösungen.

Weitere für uns besondere Highlights 2014 stehen ebenfalls kurz bevor. Zum einen freuen wir uns, nach dem 10-jährigen Jubiläum der almato 2012, in diesem Jahr unser 10. Kundenforum zu veranstalten. Die Planung für einen besonderen Event ist bereits in vollem Gange! Zum anderen werden wir im Sommer neue Räumlichkeiten in Reutlingen beziehen. In diesem und den folgenden Newslettern werden wir Sie mit einigen Bildern auf dem Laufenden halten.

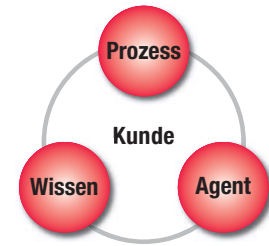
Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen der aktuellen Ausgabe unseres Newsletters und freuen uns darauf, Sie persönlich auf der CCW 2014 begrüßen zu dürfen.

Auf einen erfolgreichen Start ins Jahr 2014!

Herzliche Grüße,
Ihr Peter Gißmann



CCW 2014 ...



... mittendrin und voll dabei!



Sie finden uns in Halle 4, Stand D7 – und wieder mal mittendrin und voll dabei. Drei Tage lang werden unsere Mitarbeiter bei fest vereinbarten oder spontanen Terminen Auskunft über und Einblicke in unsere Lösungen und zukünftige Entwicklungen bei almato geben. Im Mittelpunkt stehen auch in diesem Jahr vor allem die Lösungen für Quality Monitoring und Real Time Interaction Management, begleitet von den Themen Recording, Analytics und Customer Feedback. Top-Highlights sind Infos über realisierte Lösungen wie das

almato vAgent-Konzept im RTIM oder PCI-Compliance im QM-Bereich. Zahlreiche Beispiele aus erfolgreich umgesetzten Kundenprojekten liefern wertvolle Einblicke in die Praxis. Im Bereich Produktupdates freuen wir uns darauf, die aktuelle Version des NICE RTPO Designers zu präsentieren und ihnen den neuesten Release unserer Quality Monitoring Software Click2Coach V11.0 vorzustellen.

Eine umfassende Präsentation unserer Produkte, Lösungen und Konzepte zeigen wir Ihnen gern live bei einer Tasse Espresso auf der CCW 2014, **Stand D7, Halle 4.**

Vereinbaren Sie gleich online einen Termin mit uns unter www.almato.de/ccw

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

„Weiß ich nicht ...“

Der Grad zwischen Kundenzufriedenheit oder Kundenunzufriedenheit ist schmal.

Gibt's nicht !!!

Vereinbaren Sie einen Termin: www.almato.de/ccw oder



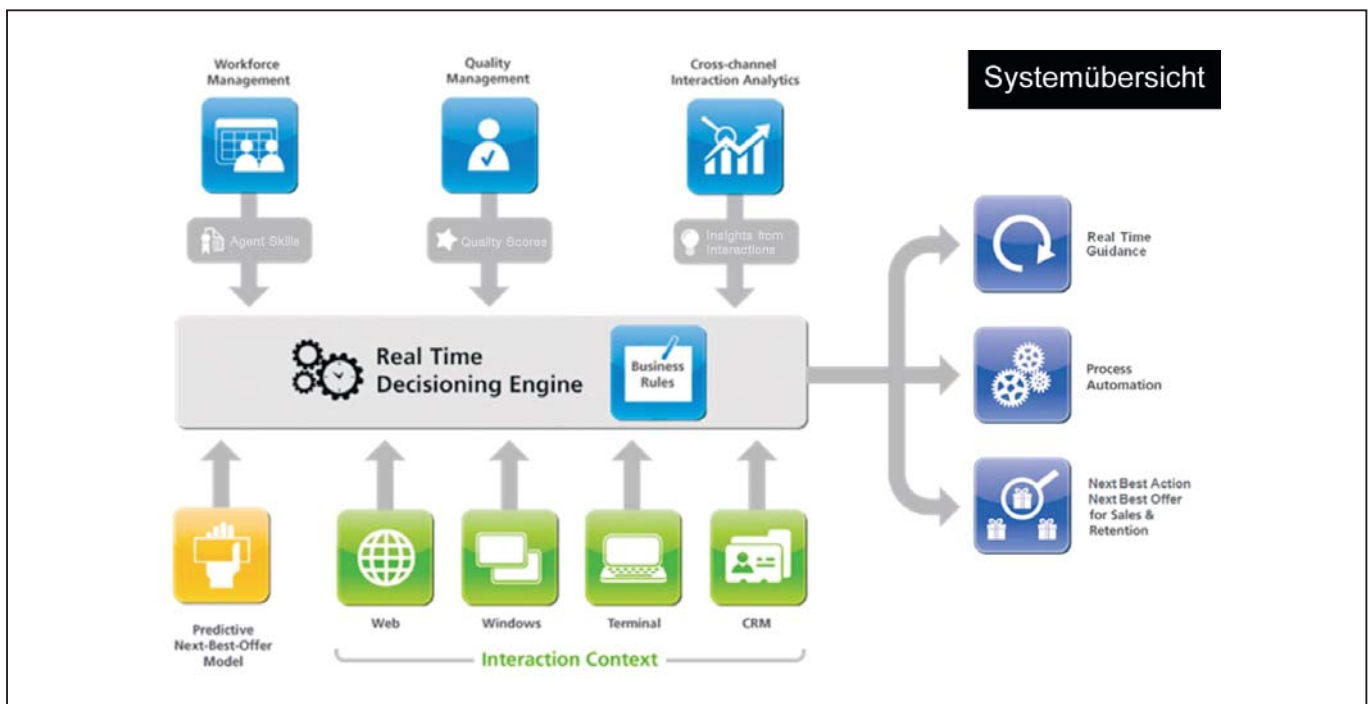
Real Time Interaction Management

RTIM® by almato – Prozessoptimierung und -automatisierung für Ihren Erfolg!

Kundenberater und Mitarbeiter im Contact Center benötigen gut aufbereitete Informationen und Handlungsanweisungen, die von internen Systemen und Prozessen zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung gestellt werden. Genau hier setzt RTIM® an: während des Kundenkontaktes werden in Echtzeit Daten aus den unterschiedlichen Systemen ausgelesen und analysiert. Das besondere hieran ist, dass das Auslesen der Informationen ohne zwingende Backend-Integration erfolgt. Auf Basis benutzerdefinierter Business-Rules werden Handlungsempfehlungen gegeben, die den jeweiligen Mitarbeiter unterstützen, innerhalb von Sekunden, die für den Kunden und das Unternehmen richtige Entscheidung zu treffen.

RTIM® nutzt vorhandene Dokumentationen und Informationen zum Beispiel aus dem CRM-System oder auch aus anderen Systemen und Datenbanken, deren Inhalte zwar im Unternehmen gespeichert sind, aber nicht unbedingt den relevanten Personen im Kundenkontakt zur Verfügung stehen. RTIM® macht diese Informationen verfügbar und trägt somit zur Steigerung der Beratungsqualität und Performanceverbesserung Ihres Unternehmens bei. Die Integration von RTIM® erfordert weder Änderungen Ihrer existierenden IT-Infrastruktur, noch irgendwelche Anpassungen. Die zeit- und kostenintensive Entwicklung und Pflege von Schnittstellen entfällt.

Der RTIM-Ansatz von almato wird realisiert mit dem Software-Produkt „NICE RTPO“.



Quality Monitoring

Qualität im Kundenservice entscheidet – individuelles Coaching direkt am Arbeitsplatz.

Die Contact Center Agenten spielen eine entscheidende Rolle in Ihrem Unternehmen. Sie haben mehr direkten Kontakt mit Ihren Kunden als jede andere Mitarbeitergruppe und somit einen gravierenden Einfluss auf den Umsatz und die Qualität Ihrer Kundenbeziehungen. Leider werden die Agenten aber oft noch nicht als ausschlaggebende Faktoren für diesen Unternehmenserfolg angesehen und anerkannt. Trotz großer Anstrengungen von Teamleitern erhalten Agenten nicht die notwendige Aufmerksamkeit oder Unterstützung. Dies führt zu massiven Wissensdefiziten, inkonsistentem Service und hoher Frustration.

Bei der Einführung unserer Quality Monitoring Lösungen bieten wir einen praxiserprobten und lösungsorientierten Ansatz. Jedem Kunden wird ein umfassendes und individuelles Projektmanagement zur Verfügung gestellt, das neben der Installation vor allem ein ausführliches Training und zusätzlich ein spezielles Consulting beinhaltet. Dabei wird gemeinsam mit dem Kunden ein Konzept erstellt wie Quality Monitoring und Coaching Systeme vor dem Hintergrund der besonderen rechtlichen und innerbetrieblichen Rahmenbedingungen in Deutschland erfolgreich zum Einsatz kommen können.



... bedarfsgerechtes und individualisiertes Coaching

- Volle Integration in bestehende ACD-/VoIP-/IT-Umgebung
- Automatisches Aufzeichnen von Gesprächen und Bildschirmhalten
- Evaluierung der Gespräche und Bildschirmhalte
- Individuelles Feedback für Ihre Mitarbeiter
- Umgehendes Adressieren von Optimierungspotenzialen
- Bereitstellung relevanter eLearning-Inhalte am Agentenarbeitsplatz
- Training und Coaching während der optimalen Zeit
- Einfachste Handhabung der Software



Digital Reach

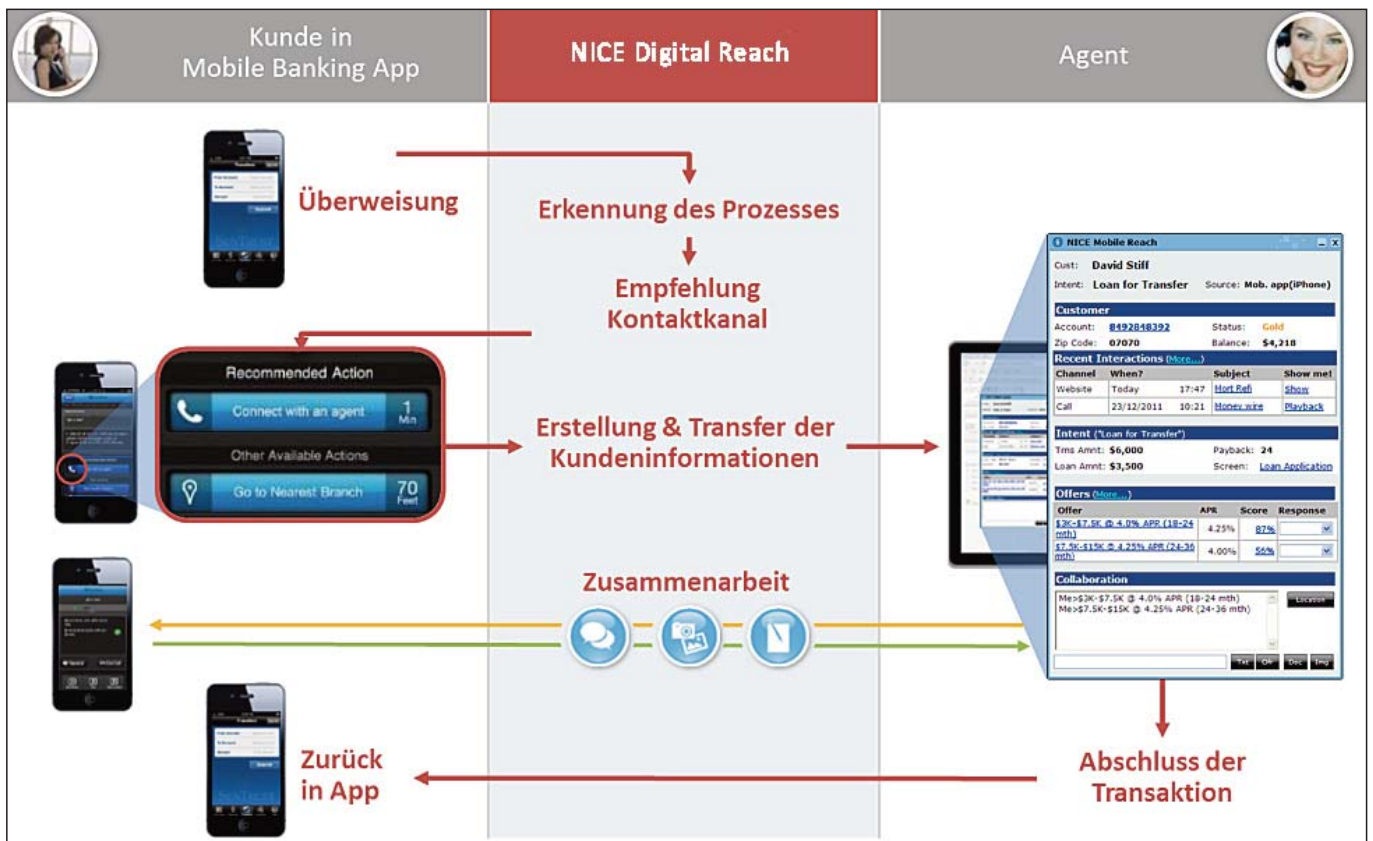
Intelligente Verknüpfung der Kontaktkanäle

Die Integration von Apps auf mobilen Endgeräten in den telefonischen Kundenservice stellt Unternehmen aktuell vor große Herausforderungen. Die einfachste Möglichkeit ist dabei die Integration eines Callback-Buttons. Diese Möglichkeit ist jedoch weiterhin auf die Aktivität des Kunden angewiesen und bietet somit keine große Verbesserung des Serviceprozesses. Mehr Potenzial bietet hier eine aktive Kundenansprache, wie man sie von vielen Websites bereits kennt. Dort wird dem Kunden aufgrund seines Nutzungsverhaltens über ein Pop-up aktiv die Möglichkeit eines LiveChats oder sogar ein Shared-Browsing mit einem Kundenberater angeboten.

Um diese bewährte Vorgehensweise auf Kundenservice-Apps und die Welt der Smartphones zu übertragen, kann man den Funktionsumfang einer App mit einer Software, wie zum Beispiel NICE Digital Reach, ergänzen und damit den Serviceprozess optimieren.



Exemplarisch könnte eine Integration ins Contact Center wie folgt aussehen: Über ein in die App integriertes Softwareapplet können prozessspezifische Events definiert werden, über die dem Nutzer aktiv angeboten wird, den Kontaktkanal zu wechseln. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn der Kunde einen Vorgang wie eine Ticketbuchung zwar in der App beginnt, aber nicht fallabschließend durchführt. Der Kunde erhält ein Popup über das er wählen kann, ob er direkt mit dem telefonischen Kundenservice verbunden werden oder lieber in der App verbleiben möchte. Falls er das Angebot einer telefonischen Beratung annimmt, wird er direkt mit dem Kundenservice verbunden. Die in die App integrierte Software baut dabei unter Umgehung der IVR eine direkte Verbindung zu einem Agenten auf und übermittelt die Daten aus der App direkt an dessen Arbeitsplatz. Der Agent erkennt somit sofort die spezifische Kundensituation, bekommt vom System gegebenenfalls Handlungsempfehlungen für das weitere Vorgehen und kann direkt mit der qualifizierten, fallabschließenden Bearbeitung des Kundenanliegens starten.



almato-News – online und offline

almato zieht um! Ab Sommer 2014 neuer Standort in Reutlingen.

Dank des milden Winters sind schon deutliche Fortschritte an unseren neuen Räumlichkeiten im Herzen von Reutlingen zu sehen. Wir sind zuversichtlich schon im Sommer 2014 unser neues Quartier in der Oberen Wässere beziehen zu können und werden Sie bis dahin mit Bildern – auch auf unserem Blog – auf dem Laufenden halten.



Aushubarbeiten im Oktober 2013



Das Fundament steht – November 2013



Rohbau kurz vor Fertigstellung – Januar 2014

almato-Infos auf allen Kanälen ...



→ blog.almato.de



→ [almato.tweet](https://twitter.com/almato)



→ [almato auf Facebook](#)



→ [almato auf XING](#)



→ info@almato.de

Schon abonniert?

Abonnieren Sie unsere Firmen-Updates bei XING, folgen Sie den almato-tweets bei Twitter und werden Sie almato-Fan bei Facebook. Abonnieren Sie die regelmäßigen almato-feeds auf unserem Blog oder informieren Sie sich über unsere Produkte und Lösungen unter → www.almato.de. Wir versprechen Ihnen viele spannende Themen und Informationen.

Bleiben Sie aktuell!

Haben Sie konkrete Fragen, dann beantworten wir diese natürlich auch gerne direkt per E-Mail. Schreiben Sie uns unter → info@almato.de oder rufen Sie uns an!

Das bringt das neue Jahr

Kommende Events 2014

18. bis 20. Februar 2014

Estrel Convention Center · Sonnenallee 225 · 12057 Berlin

CCW 2014

→ www.almato.de/ccw

Bereits zum 16. Mal findet die CCW in Berlin statt. Das almato-Team ist auch in diesem Jahr auf Europas wichtigster Kongressmesse für das Call Center Management, Customer Care und Kundenservice und freut sich auf Ihren Besuch! Sie finden uns auf Stand D7, Halle 4.



Frühjahr 2014

Köln Marriott Hotel · Johannisstraße 76 – 80 · 50668 Köln

RTIM Insight 2014

Nach großem Erfolg und tollem Feedback im vergangenen Jahr planen wir auch 2014 einen exklusiven, halbtägigen Event rund um das Thema „Prozessoptimierung und -automatisierung.“

Den genauen Termin und die Location geben wir zeitnah auf unserem Blog und auf der almato-Website bekannt.

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



25. September 2014

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

swiss contact day

Bereits zum neunten Mal lädt callnet.ch zum swiss contact day ins Zentrum Paul Klee in Bern ein.

Der swiss contact day ist eine einzigartige Veranstaltung für spezifisches Contact Center Knowhow und bietet Raum für die Pflege von bestehenden und neuen Kontakten, unterstützt den Erfahrungsaustausch zwischen Anbietern, Beratern und Anwendern. Auch in diesem Jahr ist die almato mit dabei!



Herbst 2014

10 Jahre almato Kundenforum!

almato Kundenforum

Da Jubiläen besonderer Planung bedürfen und wir nach den vergangenen erfolgreichen Veranstaltungen die Latte noch höher hängen möchten, stehen der genaue Termin und die diesjährige Location noch nicht fest. Wir informieren Sie rechtzeitig über diesen besonderen almato-Event! Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.



18. und 19. November 2014

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



Markus Heim

Markus Heim – Account Manager

Der Mensch im Mittelpunkt – ein sicher oft gehörter Leitspruch. Dieser begleitete auch unseren neuen Mitarbeiter und Account Manager Markus Heim auf seiner bisherigen Laufbahn.

Nach seiner Ausbildung zum Industriekaufmann im verarbeitenden und produzierenden Gewerbe umfassten seine Aufgaben vor allem die Vertriebsunterstützung im IT-Bereich. Datenbankabfragen und die Realisierung sehr individueller Kundenwünsche waren dabei seine Hauptaufgaben. Zudem wurde er oft um Rat gefragt wenn es darum ging, Mitarbeiter im Unternehmen bei der Einführung neuer Applikationen oder Änderungen in der ERP-Landschaft zu schulen.

Direkt im Anschluss entschloss sich Markus Heim eine Weiterbildung zum

staatlich geprüften Betriebswirt in Reutlingen in Vollzeit zu absolvieren. Nach erfolgreichem Abschluss im Jahre 2009 ging er in die Personalberatung, wo er in unterschiedlichen Positionen als Angestellter und später als Abteilungs- und Niederlassungsleiter tätig war. Das Hauptaugenmerk seiner Tätigkeit lag dabei immer darauf, den passenden und flexiblen Mitarbeiter für die sich ständig veränderten Prozesse in den Unternehmen zu finden.

Nach einem großen Umbruch in der Führungsebene seines vorletzten Arbeitgebers entschied sich Markus Heim dazu die Branche zu wechseln und stieg bei einem jungen Start-Up-Unternehmen in Leonberg im Vertrieb ein, bevor ihn dann im Februar 2013 schließlich sein Weg zur almato führte.

„Meine bisherigen Kenntnisse im Vertrieb und der Kundenberatung bei der Umsetzung von komplexen Lösungen sind ein wichtiger Grundstein für meine Arbeit bei almato. Die Möglichkeit, hier mit einer neuen Softwaretechnologie die Prozesse für den Menschen und nicht den Menschen an die Prozesse anzupassen, empfand ich von Anfang an als ein spannendes Thema. Ich kann auch nach einigen Monaten nur bestätigen, hier in einem interessanten Team angekommen zu sein, mit dem ich gemeinsam an abwechslungsreichen und spannenden Projekten arbeiten kann.“

→ markus.heim@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.

© 2014 almato GmbH.
Alle Rechte vorbehalten.

KONTAKT

Thomas Geiling
Presse & Marketing
→ 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

→ www.almato.de

Besuchen Sie uns auf der CCW 2014

Stand D7, Halle 4

Termin vereinbaren unter → www.almato.de/ccw