



FORSCHUNG.
ENTWICKLUNG.

SOFTWARE.

Presseinformation

Leipzig, 25.4.2007

itCampus präsentiert sich im französischen Cannes

Software-Unternehmen zeigt sein neues Produktportfolio auf der Premiere des „Contact Centre Global Forum“, des Weltforums der Call Center-Branche

Auf der erstmals stattfindenden internationalen Messe der Call Center-Branche „Contact Centre Global Forum“ im französischen Cannes präsentiert das mitteldeutsche Software-Unternehmen itCampus seit heute sein neues Produktportfolio: komplette IT-/Telekommunikationslösungen für Call Center, Unternehmen und Verwaltungen.

Auf dem vom 25. bis 27. April veranstalteten Weltforum der Branche zeigt itCampus intelligente Software für die Telekommunikation der Zukunft. Der Software-Entwickler mit Stammsitz in Leipzig präsentiert Lösungen, die sowohl für Call Center als auch für Unternehmen mit hohen Ansprüchen an die Telekommunikation entwickelt wurden. Dazu gehört beispielsweise ausgefeilte Software zur Qualitätssteigerung von Service-Hotlines oder zur automatisierten Alarmierung von großen Personengruppen im Katastrophenfall.

Die im vergangenen Jahr rasant gewachsene itCampus GmbH – aktuell gibt es Tochtergesellschaften in Deutschland, Großbritannien, Österreich, Italien und der Schweiz – stellt damit erstmals ihr neues Produktportfolio vor. Geboten wird jetzt ein Rundum-Software-Paket für die Realisierung von qualifizierten Call Center-Dienstleistungen, das sowohl komplett als auch in Form von einzelnen Modulen nutzbar ist.

Bisher war itCampus in der Branche vor allem durch sein innovatives automatisches Einwahlsystem bekannt, das bereits in 15 der 30 umsatzstärksten deutschen Call Center installiert ist. Mit diesem System erfolgt die Anwahl von Telefonnummern in Call Centern so effizient, dass sich die Zahl der echten Kundenkontakte praktisch verdoppelt. Das spart nicht nur Zeit, sondern bringt für die Agenten auch mehr Erfolgserlebnisse, weil sie sich uneffektive Verbindungen zu Faxgeräten und Anrufbeantwortern sparen.

Der prägnante Name dieses Einwahlsystems, „Elsbeth“, ist jetzt zur Dachmarke des neuen Komplett-Portfolios avanciert, zu dem unter anderem auch Lösungen zum hochflexiblen Datentransfer, zur Spracherkennung und automatischen Anrufverteilung sowie Benachrichtigungsdienste gehören. Neu im Portfolio ist auch ein webbasiertes Nutzer-Interface, das sich durch seine bestechend einfache intuitive Bedienbarkeit auszeichnet. Mit diesem Interface arbeitet der Agent am Bildschirm, gibt beispielsweise Daten aus Telefongesprächen ein oder greift auf Kundendaten und -vorgänge zu.

Besonders nachgefragt ist in der Branche die soeben entwickelte itCampus-Software „Vocal Coaching“ zur Qualitätsteigerung von Call Center-Dienstleistungen. Thomas Beer, Leiter Marketing & Vertrieb International: „Mit dieser Software können Gespräche nicht nur wie bisher in aufgezeichneter Form, sondern in Echtzeit analysiert und optimiert werden. Möglich ist sogar das Erkennen von Emotionen wie Ärger oder Anspannung in Gesprächen und das Eingreifen eines Coachs zur Gesprächsoptimierung in solchen Situationen.“

Die Präsentation von itCampus in Frankreich ist Ausdruck der konsequenten Ausrichtung des Unternehmens auf Internationalität und Wachstum. Das Unternehmen mit seinen jetzt über 100 Mitarbeitern war bereits mehrfach auf Auslandsfachmessen präsent, so in New York, Birmingham und Utrecht.

Die internationale Call Center-Messe in Cannes „Contact Centre Global Forum“ findet in diesem Jahr zum ersten Mal statt und zeugt vom Wachstum der Branche, die auch in Deutschland längst zum Jobmotor geworden ist. Nach Angaben des Deutschen Direktmarketing Verbandes (DDV) sind hier derzeit rund 400.000 Mitarbeiter in 4.500 Firmen tätig, Tendenz steigend.

In Cannes präsentieren sich über 30 Branchenverbände aller Kontinente. Thema der Veranstaltung sind die nationalen und globalen Perspektiven der Call Center-Branche. Es werden Besucher aus der Wirtschaft, dem öffentlichen Sektor und von gemeinnützigen Organisationen erwartet.

www.itcampus.de

www.ccglobalsforum.com

Ansprechpartner für die Presse:

Eva Badenschier

itCampus Software- und Systemhaus GmbH
Deutschland • Großbritannien • Schweiz • Österreich
Nonnenstraße 42
D-04229 Leipzig

E-Mail: e.badenschier@itcampus.de
Telefon: +49. 341. 4 92 87 26
Telefax: +49. 341. 4 92 87 01
Mobil: +49. 177. 3 92 06 48

**itCampus auf dem „Contact Centre Global Forum“ in Cannes:
vom 25. bis 27. April im Palais de Congrès, Stand 65**