

Pressemeldung

Serviceverantwortliche melden steigende Ansprüche an Qualität im Contact Center

Beim almato User Forum in Stuttgart steht Quality Monitoring im Zentrum des Interesses

Tübingen, den 19. Oktober 2010 – Bei der sechsten Auflage des almato User Forums in Stuttgart diskutierten Technologieanbieter, Dienstleister sowie die Serviceverantwortlichen mittelständischer und großer Unternehmen die aktuellen Herausforderungen im Contact Center. Bei den 50 Teilnehmern der zweitägigen Veranstaltung stieß vor allem das Thema Quality Monitoring auf breites Interesse. Steigende Ansprüche an die Qualität im Kundenservice sowie permanenter Kostendruck entpuppten sich dabei als die wichtigsten Triebfedern für die Nachfrage an Quality Monitoring-Lösungen.

Die almato GmbH, ein Systemanbieter für Contact Center-Lösungen aus dem schwäbischen Tübingen, trat mit dem almato User Forum Anfang Oktober gegen eine Vielzahl parallel stattfindender Veranstaltungen an, die sich ebenfalls mit Themen rund um den Kundenservice befassten. „Die Monate September und Oktober bieten in diesem Jahr eine immens große Zahl an Messen und Kongressen an, bei denen der Kundenservice im Mittelpunkt steht. Die contact center trends, die be.connected. und die CRMExpo sind dafür nur drei Beispiele. Umso mehr freuen wir uns, dass wir 50 Experten zu unserer zweitägigen Veranstaltung begrüßen konnten“, erklärt Peter Gißmann, Geschäftsführer der almato GmbH. „Unser klarer Fokus auf das Thema „Qualität“ war mit Sicherheit hilfreich uns von den Veranstaltungen abzugrenzen, die sich teilweise extrem breit aufstellen.“

Am 30. September und 01. Oktober stand in Stuttgart neben Vorträgen und Praxisbeispielen vor allem der aktive interdisziplinäre Austausch unter den Experten auf der Tagesordnung. Im Mittelpunkt stand dabei stets die Fragestellung, wie die Qualität im Kundenservice gemessen, gesichert und verbessert werden kann.

Die steigende Bedeutung von Kundenloyalität, der wachsende Anspruch der Kunden an die Servicequalität sowie der zunehmende Kostendruck haben nach Meinung der Teilnehmer des almato User Forums dafür gesorgt, dass die Verantwortlichen im Contact Center permanent an den Fähigkeiten der Agenten und an der Ergiebigkeit der Prozesse feilen müssen. „Sowohl Inhouse Contact Center als auch Outsourcing Anbieter wie unser Unternehmen sehen sich großen Herausforderung ausgesetzt“, erklärt Stephan Schmidt, Abteilungsleiter Qualitätsmanagement bei CommuniGate in Passau. „Wir benötigen Lösungen, die es uns ermöglichen Prozesse sowie Stärken und Schwächen unserer Mitarbeiter auszuwerten und gemeinsam die Qualität unserer Arbeit zu verbessern. Eine Veranstaltung wie das almato User Forum ist vor allem immer dann interessant für uns, wenn wir uns mit Experten austauschen können, die vor der gleichen Herausforderung stehen und entweder Lösungen dafür anbieten oder selbst schon entsprechende Systeme einsetzen. Ich gehe davon aus, dass wir auch im kommenden Jahr wieder das User Forum nutzen werden, um neue Anstöße zu erhalten.“

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