

## 2. almato User Forum - Veranstaltungsrückblick

in Sachen „optimale Ergebnisse aus jedem einzelnen Kundenkontakt“

**Filderstadt, 3. November 2006** – Am 26. und 27. Oktober 2006 fand zum zweiten Mal das almato User Forum diesmal im Hilton Garden Inn Hotel in Stuttgart statt. Das Hilton Garden Inn eröffnete erst am 1. September 2006 seine Pforten und bot sich vor allem aufgrund seines innovativen Konzepts und seines modernen Designs als Veranstaltungsort für die almato Kundenveranstaltung an.

Über 40 Kunden und Interessenten der almato überzeugten sich von den Vorteilen, neue Wege zu gehen und innovative Konzepte erfolgreich einzusetzen.

Gezeigt wurde Neues zur Coaching-Lösung Click2Coach, zum E-Mail-Management-System novomind iMail und zum jüngsten almato Produkt flexREC für die vertragsrelevante Gesprächsaufzeichnung.

Einzelne Anwenderberichte zeigten Interessantes über den erfolgreichen Einsatz der almato Lösungen Click2Coach bei Lufthansa Global Tele Sales , bei Goodyear Dunlop Tires Germany und von almato flexREC bei Vivento Customer Services.

In einem Workshop wurden die relevanten Kriterien für den optimalen Coachingprozesse gemeinsam erarbeitet. Alle Teilnehmer nutzten das User Forum als Plattform zum intensiven Erfahrungsaustausch mit den anderen Anwendern und Entscheidungsträgern.

„Ich bin begeistert über die wertvollen Erkenntnisse, die ich von dieser Veranstaltung mitnehmen konnte“, so Norbert Hecking von Goodyear Dunlop.

Im Rahmen der „Meet the Experts“-Runden informierten sich die Teilnehmer an beiden Tagen ausgiebig über die Self Service Suite von novomind, dem Customer Survey von Excelsis, dasCallCenter Podcast von „clever lernen“, über Zusatzmodule und technische Administration von Click2Coach sowie ganz grundsätzlich über die rechtlichen Rahmenbedingungen bei Recording und Quality Monitoring.

Am ersten Abend lernten dann Alle schwäbische Gemütlichkeit in Stuttgart`s erster Lokalbrauerei „Calwer-Eck-Bräu“ kennen. Besichtigt wurde der dortige Braukeller. Anschließend ließen die Teilnehmer den Tag bei original schwäbischer Küche ausklingen.

Nach Ende der Veranstaltung am zweiten Tag nutzte die Mehrzahl der Teilnehmer auch noch die Möglichkeit, das neue im Mai 2006 eröffnete Mercedes-Benz Museum zu besichtigen.

Abschließend lässt sich festhalten, dass diese Veranstaltung rund herum ein voller Erfolg für alle Beteiligten war. Das Team von almato sieht hierin Ansporn und Verpflichtung zugleich, auch im nächsten Jahr, beim 3. almato User Forum, wieder alles dafür zu tun, ein solches Ergebnis zu wiederholen.

**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 liegt auf dem Vertrieb und der Implementierung von Aufzeichnungs-, Quality Monitoring- und Coaching-Lösungen. Dabei fungiert almato als Full Service Anbieter für die angebotenen Softwarelösungen.

**Kontakt** – almato GmbH, Thomas Geiling, Public Relations, Telefon: +49 (711) 707084-70,  
E-Mail: [PR@almato.de](mailto:PR@almato.de).