

Presseinformation

Silber für Telenet SocialCom® bei der Leserwahl "ITK-Produkt des Jahres 2012" der funkschau Social CRM- Lösung in der Sparte Call Center/Contact Center ausgezeichnet

München, 14. Dezember 2012. Das Pionierprodukt Telenet SocialCom® des Münchner Telekommunikationsunternehmens Telenet GmbH Kommunikationssysteme hat im Rahmen der Leserwahl zum "ITK-Produkt des Jahres 2012" der Fachzeitschrift funkschau gleich bei der ersten Teilnahme in der Kategorie "Call-Center/Contact-Center" den zweiten Platz belegt.

"Danke, liebe funkschau-Leser! Wir freuen uns, dass wir gleich bei der für uns ersten Wahl ein so tolles Ergebnis für unsere Social CRM-Produktreihe Telenet SocialCom® erzielt haben. Diese Auszeichnung ist auch Motivation für uns, weiterhin Pionierarbeit in den neuen Bereichen der Kundenkommunikation zu leisten", freut sich Dr. Andreas Hauenstein, Geschäftsführer der Telenet, die in diesem Jahr 30jähriges Firmenjubiläum feiert.

Die funkschau-Jury nominierte aus allen eingereichten Vorschlägen über 100 Produkte in zwölf Kategorien. Die nominierten Lösungen wurden in der funkschau-Ausgabe 13/14-2012 vorgestellt und standen anschließend zehn Wochen lang online auf www.funkschau.de zur Abstimmung. Am Voting beteiligten sich insgesamt 7.560 ITK-Experten, was mehr als eine Verdreifachung zum Vorjahr ist.

Die Entwicklung von Telenet SocialCom® war zu Beginn ein sehr großes unternehmerisches und technisches Risiko. Schließlich war nicht absehbar, ob es zukünftig Nachfrage nach einem Social Media Engagement-Tool geben würde und auch die technische Realisierbarkeit war zu Beginn des Projekts unsicher. Durch den Innovationsfaktor konnte das Produkt im Rahmen eines Forschungsprojektes in enger Zusammenarbeit mit dem Centrum für Informations- und Sprachverarbeitung (CIS) der LMU München entwickelt werden und wurde durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert. Diese forsche Idee, die 2009 entstand, hat sich mittlerweile zu einer ausgewachsenen und marktreifen Produkt- und Dienstleistungspalette entwickelt, die nun auch in großen Unternehmen wie Bosch Communication Center oder FTI Group ihren Einsatz findet.

Mehr Hintergründe zum Praxiseinsatz

Mit Telenet SocialCom® begegnet Telenet aktuellen soziokulturellen und technologischen Entwicklungen sowie den immer komplexer werdenden Anforderungen an moderne Contact Center und Unternehmen. Die nahtlose Integration sozialer Netzwerke in die Kundenkommunikation wird damit möglich: Die gesamte Kommunikation über das Unternehmen und die Produkte wird in den Netzwerken systematisch, lückenlos und in Echtzeit nachvollzogen. Auf Fragen und Probleme kann daher schnell reagiert werden. Und: Die Zielgruppen werden genau da erreicht, wo sie sich aufhalten. Im Gegensatz zu den bisher am Markt vertretenen Systemen beschränkt sich Telenet SocialCom® nicht auf Social Media Monitoring. Wirkliches Engagement zeichnet das System aus: Soziale Netzwerke können als zusätzliche Kanäle mitverfolgt und in die bestehenden Kommunikationsprozesse von Contact Centern eingebunden werden. Die Anwendung erfasst und klassifiziert automatisiert alle in Facebook, Twitter & Co direkt oder indirekt an Unternehmen adressierten Meldungen, Nachrichten oder Kommentare und stellt diese dank Texterkennung automatisiert den zuständigen Abteilungen oder Personen – z.B. dem technischen Kundendienst oder Rechnungswesen – zu. Telenet SocialCom® sorgt auch für den Rückkanal: Der Mitarbeiter antwortet über das für ihn gewohnte System, die Nachricht erscheint an entsprechender Stelle im „Absender“-Netzwerk.

Mit Telenet SocialCom® ist es einfach, Social Media-Kanäle in die eigene Kundenkommunikation einzubinden – egal ob diese über Ticketing-; UHD-, CRM- oder andere Systeme organisiert wird. Neue Features wie Direktübersetzung, ein Redaktionssystem für multimodale Inhalte, Influencerscore oder die Anbindung auch der neuesten Netzwerke zeigen, dass Telenet mit seinen Ideen und Visionen gerade erst angefangen hat.

Über Telenet:

Die Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist der Experte für Kundeninteraktionslösungen. Das Portfolio umfasst Social CRM, Voice Solutions, Quality Assurance von Enterprise- und Carrier- Netzen sowie Consulting zu allen Kundenkanälen und IT-Infrastrukturen. 30 Jahre Erfahrung und Kompetenz in der Durchführung komplexer Projekte haben das Unternehmen fest im Markt etabliert. Telenet pflegt Partnerschaften sowie strategische Allianzen mit bedeutenden Technologieführern aus der Voice- und Telekommunikationsbranche. Mehr Informationen unter www.telenet.de

Pressekontakt:

Kathrin Hettich
Marketing Manager
Tel: 089/360 73 – 155
Fax: 089/360 73 – 125
E-Mail: presse@telenet.de

Telenet GmbH Kommunikationssysteme
Erika-Mann-Straße 59
80636 München
<http://www.telenet.de>