

Vertriebsabkommen

Talisma und corporate music group schließen Reseller-Vertrag ab

Optimierung des Kundenservices und Image-Verbesserung durch Customer Interaction Management

Talisma, ein Tochterunternehmen von nGenera und Spezialist für Lösungen für das Management von Kommunikationsprozessen, hat ein Reseller-Abkommen mit dem Kieler Unternehmen corporate music group abgeschlossen. Ab sofort vertreibt die auf die Optimierung der Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kunden spezialisierte corporate music group die Customer Interaction Management (CIM)-Lösungen von Talisma. Unternehmen erhalten dadurch aus einer Hand Analyse, Planung und Durchführung von Kommunikationskonzepten und die passende Software für die Steigerung der Erreichbarkeit und Effizienz ihres Kundenservices.

Die corporate music group sieht ihre Kernkompetenz in der Verbesserung des Images eines Unternehmens durch die Optimierung seines Kundenservices. Dafür liefert corporate music neben umfassenden Consulting-Leistungen auch eigene Interactive Voice Reponse-Systeme, Call Center- und Warteschleifen-Hardware sowie hochwertige und individuell für das jeweilige Unternehmen produzierte Sprach-, Text- und Musikinhalte. Durch die CIM-Lösung

**Pressemitteilung
14. Oktober 2008**

Weitere Informationen

talkabout communications gmbh
Ursula Schemm
81541 München
Tel.: +49 89 459954-24
E-Mail: uschemm@talkabout.de
Internet: <http://www.talkabout.de>
Pressoffice Talisma:
<http://talisma.talkabout.de>

Talisma
Frank Schulz
80807 München
Tel.: +49 89 208 039 490
E-Mail: fschulz@talisma.com
Internet: <http://www.talisma.de>

corporate music e.K
Karsten Usinger
24118 Kiel
Tel.: +49 431 240090-0
E-Mail: usinger@corporate-music.de
Internet: <http://www.corporate-music.com>

von Talisma wird dieses Portfolio sinnvoll ergänzt: Die Software-Suite integriert die Kommunikation mit Kunden via E-Mail, Telefon, Chat, VoIP-Telefonie sowie per Self-Service über das Internet in einer stabilen und ausgereiften web-basierten Plattform mit umfangreichen Analysefunktionen und einer systemübergreifenden Wissensdatenbank. Unternehmen können dadurch eine Vielzahl von Kundenanfragen gleichzeitig bearbeiten, die Kundenhistorie einsehen und schnell und genau die gewünschte Auskunft geben. Das steigert die Effizienz des Call Centers und die Zufriedenheit der Kunden.

„Die CIM-Lösungen von Talisma passen perfekt in unser Portfolio“, erklärt Karsten Usinger, Geschäftsführer der corporate music group. „Die konstante Verfügbarkeit der Kundenberater über eine Vielzahl Kanäle und die schnelle und korrekte Beantwortung von Anfragen bewirken genauso wie individuell entwickelte Musik- und Soundkonzepte mit Wiedererkennungswert eine emotionale Bindung des Kunden an das Unternehmen. Die hohe Qualität des Kundenservice eines Unternehmens ist außerdem ein wichtiger Faktor zur Differenzierung im Wettbewerb und zur Entstehung eines positiven Images beim Kunden, und das zu erreichen ist Ziel der corporate music group.“

„Mit seinem Kundenstamm, der Handelsunternehmen und größere Mittelständler mit eigenen Abteilungen für Customer Care umfasst, ist corporate music eine ideale Ergänzung zu unserem bisherigen Händlernetz,“ sagt Frank Schulz, Vertriebsleiter für Zentraleuropa bei Talisma. „Wir freuen uns außerdem, mit corporate music einen Reseller gefunden zu haben, der das Thema Customer Service von so verschiedenen Seiten aus betrachtet und einerseits

durch die passenden IT- und Telekommunikationslösungen die nötige technische Basis für guten Kundendienst liefert, andererseits durch Audio Branding für ein positives Image seiner Kunden bei ihrem Zielpublikum sorgt. Diese emotionale Komponente der Beziehung zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden spielt auch von Anfang an eine wichtige Rolle bei der Entwicklung der Talisma-Lösungen.“

Talisma und corporate music werden ihre Lösungen auch gemeinsam auf der Call Center World 2009 ausstellen.

Über Talisma

Talisma, ein nGenera-Unternehmen, ist Anbieter von Customer Interaction Management (CIM) –Lösungen, die die Kommunikation mit Kunden via E-Mail, Telefon, Chat, VoIP-Telefonie sowie per Self-Service über das Internet in einer stabilen und ausgereiften Web-basierten Plattform integrieren. Talisma CIM verbessert den Kundenservice und die Produktivität von Call Centern und bildet die Basis für die nGen Customer-Lösungen, mit denen Unternehmen ihre Kunden, Partner und Angestellten über Prozess- und Collaboration-Tools differenziert ansprechen und auf völlig neue Weise mit ihnen kommunizieren können. Talisma CIM kann im Unternehmen installiert oder als Hosted Service genutzt werden. Für KMU fasst die Talisma Professional Edition die wichtigsten Kommunikationskanäle und Tools zusammen

Die nGen Customer-Organisation hat ihren Unternehmenssitz in Bellevue, Washington, USA, und unterhält Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien. In Deutschland vertreibt Talisma seine Lösungen über ein eigenes Sales-Office und die Vertriebspartner Corporate Music, Teleconnect & Service GmbH, Timeframe und TIMKOM. Zu den Kunden zählen unter anderem AOL, Canon, Citibank, Dell, Ford, HanseNet, Henkel, Microsoft, Pitney Bowes, Siemens, Sony, Sprint und Weleda. Weitere Informationen unter <http://www.de.talisma.com>

Über corporate music e.K.

Das Kieler Unternehmen corporate music group befasst sich seit seiner Gründung mit der Optimierung der Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kunden. Kernpunkte sind für uns dabei die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit, der Aufbau eines akustischen Erscheinungsbildes und die Qualifizierung von Mitarbeitern. Wir nennen das: call & communication management.

Dafür liefern wir eigene IVR, Call Center und Warteschleifen- Hardware, die hauptsächlich über indirekte Kanäle vertrieben wird. Darüber hinaus bieten wir IVR- und Call Center Consulting, Internationale Sprachaufnahmen, Audio Branding, Individuelle Musikproduktion, Audio-Werbekonzepte, Kommunikationstraining, Training on the Job, Team Coaching, Dialog- und Prompt Design.

corporate music bietet Ihnen Analyse, Planung und Umsetzung aus einer Hand. Wir sind Lösungs- Partner führender ITK- Hersteller wie Alcatel/Lucent, Swyx, DeTeWe, Panasonic, Funkwerk, AGFEO, Auerswald und arbeiten mit mehr als 1000 Fachhändlern, Systemhäusern und Agenturen im D.A.C.H.- Gebiet.