

Vertriebsabkommen

## **Communication Partner Sales (CPS) vertreibt CIM-Lösungen von Talisma**

### **Customer Interaction Management erweitert Kommunikationssysteme und Applikationen für Call Center und Help Desks**

**Talisma, ein Tochterunternehmen von nGenera und Spezialist für Lösungen für das Management von Kommunikationsprozessen, hat eine strategische Partnerschaft mit dem Wetzlarer Spezialdistributor und Systemhaus CPS geschlossen. CPS ergänzt dadurch sein Produktportfolio für Help Desks und Call Center um die innovativen Lösungen für Customer Interaction Management von Talisma, die Kundenbeziehungen durch effektiven Service und Kommunikation lang- und profitabel machen.**

Das Reseller-Abkommen zwischen CPS und Talisma umfasst neben Vertrieb und Support auch die Zusammenarbeit in Beratungsprojekten zur Optimierung von Kundenprozessen. CPS ist spezialisiert auf die Value-Added Distribution von kundenspezifischen Kommunikationslösungen für mittelständische Unternehmen und große Konzerne und die Vermittlung von Dienstleistungen. Zum Portfolio des weltweit tätigen Unternehmens gehören unter anderem Siemens Telefonanlagen, die CPS neu und refurbished anbietet, sowie Fasttel Türfreisprech-

## **Pressemitteilung 13. Januar 2009**

### **Weitere Informationen**

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

**Talisma**  
Paul Robinson  
Tel.: +44 7884 471300  
E-Mail: [probinson@ngenera.com](mailto:probinson@ngenera.com)  
Internet: <http://cim.ngenera.de/>

**Communication Partner Sales GmbH**  
Gerd Mattern  
35578 Wetzlar  
Tel.: +49 6441 38330 13  
E-Mail: [gm@com-ps.de](mailto:gm@com-ps.de)  
Internet: <http://www.com-ps.de>  
<http://www.fasttel.biz>  
<http://www.telefon-hessen.de>

systeme und VOIP Telefone (SIPset) für den Einsatz im privaten und gewerblichen Bereich.

Mit den Talisma CIM-Lösungen können Help Desks und Call Center den Service für ihre Kunden durch die Integration von E-Mail, Telefon, Chat-Funktion und einer ausgereiften Knowledge Base verbessern, Kosten einsparen und Anfragen schnell und genau beantworten.

„CPS ist mit seinem kooperativen Ansatz für die Umsetzung von kundenspezifischen Kommunikationsanforderungen in komplexen und dynamischen Umgebungen ein idealer Distributor für unsere flexiblen und skalierbaren Lösungen. Auch diese lassen sich gezielt auf die Anforderungen der Anwender zuschneiden, so dass CPS- Kunden nun alle Komponenten für ihre individuelle Organisation des Customer Services aus einer Hand erhalten.“ erklärt Frank Schulz, Vertriebsleiter für Zentraleuropa bei Talisma.

„Wir sind überzeugt, mit Talisma den idealen Partner für den deutschen Markt gefunden zu haben und durch das Reseller-Abkommen unsere Position als Lösungsanbieter weiter auszubauen“, sagt Gerd Mattern, Geschäftsführer von CPS. „Der breite Erfahrungsschatz aus zahlreichen Kundenprojekten auf der ganzen Welt macht Talisma zu einem Partner für eine Reihe ganz unterschiedlicher Anwendungen. Unsere Analysen zeigen, dass die CIM-Lösungen enorme Kosten- und Effizienzvorteile für Kunden bieten. Dadurch ist Talisma eine logische Ergänzung für das Software- und Serviceportfolio von CPS.“

#### **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 vertritt 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 die CPS GmbH**

Die Communication Partner Sales (CPS) GmbH ist ein innovatives mittelständiges Unternehmen mit Sitz im mittelhessischen Wetzlar, das 2003 von zwei ehemaligen Siemens ICN-Mitarbeitern gegründet wurde. Nach schnellem und gesundem Wachstum in den ersten Jahren und der Konzentration auf die Distribution von ITK-Produkten wird jetzt die Business Unit Systemhaus zu einem Schwerpunkt der künftigen Geschäftspolitik. Zu den Kunden von CPS zählen unter anderem Systemhäuser, ITK Reseller, Distributoren sowie namhafte mittelständische Firmen im In- und Ausland. Weitere Informationen unter <http://www.com-ps.de>