

Call Center World 2009: Halle 5, Stand A10

Talisma stellt aktuelle Customer Interaction Manage- ment-Lösungen vor

**Kundenbetreuung via E-Mail, Chat,
Telefon und VoIP / Enterprise-
Suchfunktionen erweitern Wissens-
datenbank**

Talisma, ein Tochterunternehmen von nGenera, präsentiert auf der Call Center World 2009 seine aktuellen Lösungen für das Management von Kommunikationsprozessen. An seinem Stand zeigt das Unternehmen live, wie Call Center Agents Kundenanfragen schneller und genauer bearbeiten können, wenn E-Mail, Chat, Telefon und Voice-over-IP in einer Web-basierten Plattform integriert und mit einer systemübergreifenden Wissensdatenbank kombiniert werden. Durch dieses Multi-Channel Management können effiziente Prozesse in Call Centern und Help Desks sowie eine hohe Kundenzufriedenheit gewährleistet werden. Die Call Center World findet vom 16. bis 19. Februar 2009 im Estrel Convention Center Berlin statt. Partner am Stand A10 in Halle 5 sind Talismas Vertriebspartner Corporate Music Group und Teleconnect & Service.

Die Lösungen von Talisma werden von mittelständischen und großen internationalen Unternehmen, darunter AOL, Bosch, Citibank, Dell, E.ON, Henkel, Microsoft, Siemens, Sony

Pressemitteilung 2. Februar 2009

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
Paul Robinson
Tel.: +44 7884 471300
E-Mail: probinson@ngenera.com
Internet: <http://cim.ngenera.de/>

und Weleda, für die Betreuung von Kunden, Partnern und Mitarbeitern eingesetzt. Neuerungen auf der Call Center World 2009 sind vor allem die neuesten Erweiterungen des Chat-Moduls und die Enterprise-2.0-Funktionen der Talisma KnowledgeBase.

Über die Chat-Funktion können Kunden, die aus Zeit- oder Kostengründen ihre Anfragen nicht per E-Mail oder Telefon stellen möchten, direkt von der Homepage eines Unternehmens aus das Call Center kontaktieren. Je nach Thema leitet Talisma Chat Anfragen automatisch an die dafür zuständigen Mitarbeiter weiter, die darauf sofort reagieren können. Die klar gestaltete Oberfläche der Talisma CIM-Lösung gibt ihnen die Möglichkeit, schnell mit dem Kunden Kontakt aufzunehmen und auch mehrere Kunden parallel zu betreuen, die Kundenhistorie einzusehen und per Sofortnachricht einen Supervisor einzubeziehen. Die aktuelle Version macht die Kommunikation für Kunden noch sicherer, denn sie können während einer Sitzung übermittelte vertrauliche Daten wie etwa Kreditkarten- und PIN-Nummern oder Informationen zur Bankverbindung beim weiteren Chatten ausblenden. Der Kundenbetreuer sieht alle für ihn relevanten Daten, nicht aber die persönlichen Informationen über den Kunden, die er für die Betreuung nicht benötigt.

Die Talisma KnowledgeBase wartet in der neuesten Version mit Enterprise-Search-Funktionen auf. Call Center-Mitarbeiter sowie Kunden und Partner, die via Internet auf die Wissensdatenbank zugreifen, erhalten dadurch schnelle, präzise und umfassende Antworten auf ihre Fragen. Die Software analysiert den Inhalt von Dokumenten, sortiert sie nach ihrer Relevanz, erstellt automatisch eine

Zusammenfassung und verweist bei langen Dokumenten auf den für die Anfrage relevanten Teil. Durch umfassende Sprachkorrektur- und Filterfunktionen sind die Abfragen sehr genau und detailliert. Zudem verweist die Talisma KnowledgeBase den Bearbeiter auf weitere Dokumente zum Thema der Abfrage und gibt ihm über Hyperlinks direkten Zugriff darauf, so dass er sich nicht mühsam über die Ordnerstruktur zur gewünschten Datei klicken muss.

„Die Nachfrage nach unseren Lösungen ist im vergangenen Jahr deutlich gestiegen“, sagt Frank Schulz, Vertriebsleiter für Zentraleuropa bei Talisma. „Web 2.0 und Enterprise 2.0 haben die interne und externe Kommunikation mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern entscheidend verändert. In Zeiten von Social Networks und Plattformen wie Twitter, MySpace, Xing oder YouTube werden Funktionen wie Chat immer wichtiger, da sie einen sehr schnellen und informellen Informationsaustausch ermöglichen. Gleichzeitig müssen Unternehmen ihr wachsendes verteiltes internes Wissen verwalten und nutzbar machen. Die Qualität von Call Centern und Help Desks hängt dadurch immer mehr auch von der Qualität ihres Knowledge Managements ab.“

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 eine eigene Niederlassung und die Vertriebspartner Communication Partner Sales GmbH, Corporate Music, Teleconnect & Service GmbH, Timeframe und TIMKOM. Zu den Kunden zählen unter anderem AOL, Bosch, Canon, Citibank, Dell, E.ON, Ford, HanseNet (Alice), Henkel, Microsoft, Pitney Bowes, Siemens, Sony und Weleda. Weitere Informationen unter <http://cim.ngenera.com>