

Rebranding

Aus Talisma CIM wird nGenera nGen CIM

Spezialist für Customer Interaction Management tauft Lösungs-Suite um / Roadmap 2009 integriert Enterprise Social Networking

nGenera Customer Interaction Management, ein Tochterunternehmen von nGenera, benennt seine Lösungen für das Management von Kommunikationsprozessen um. Die Talisma CIM Suite heißt ab sofort nGen CIM Suite. Das Rebranding ist eine Konsequenz der Übernahme von Talisma durch den Enterprise 2.0-Spezialisten nGenera im Mai 2008, in deren Folge nun auch nGen CIM Suite mit neuen Enterprise 2.0-Features erweitert wird. Sie gewährleisten Unternehmen einen schnellen Return on Investment und neue Möglichkeiten, um Kunden optimale Services zu bieten.

Für bestehende Kunden und Partner ändert sich durch das Rebranding nichts; Lizenzverträge bleiben bestehen und alle Module der Software Suite für Customer Interaction Management werden weiterhin unterstützt. Lediglich die Namen der Module werden geändert: Die Lösungen heißen nun nGen Knowledgebase, nGen Chat, nGen E-Mail, nGen Answer, nGen Phone und nGen Click-to-Call.

Die Roadmap 2009 für die nGen CIM Suite sieht drei neue Releases vor, in denen Enterprise Social Networking und weitere Funktionen für

Pressemitteilung 19. 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 nGenera CIM:
<http://ngenera.talkabout.de>

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

Funktionen für innovatives und effektives Kommunikationsmanagement sowie hohe Produktivität bei geringen Kosten in Call Centern und Help Desks integriert sein werden. Zudem baut nGenera CIM seine Industriepartnerschaften aus und öffnet seine Software für Kunden und ISVs. Bereits Ende März wird eine Version von nGen CIM vorgestellt, deren Fokus auf neuen Features für Suchoptimierung und erweiterten Partnerbeziehungen liegen wird und einen Brückenschlag zwischen traditionellem Wissensmanagement und Enterprise Social Networking darstellt.

„Wir bei nGenera Customer Interaction Management haben das Ziel, die nGen Suite CIM gemeinsam mit unseren Kunden weiterzuentwickeln, sodass sie durch Kosteneinsparungen und Umsatzsteigerungen die aktuellen und zukünftigen Probleme in Call Centern und Help-Desk-Abteilungen lösen“, sagt Wade Pfeiffer, General Manager von nGen CIM. „Das Beispiel eines namhaften Hardware-Herstellers, der mit unseren Lösungen im Jahr 2008 59,6 Millionen US-Dollar in seiner Vertriebsabteilung und 5,5 Millionen US-Dollar im technischen Support umgesetzt hat, zeigt die Effektivität der nGen CIM Suite.“

„Mit unseren Lösungen können Unternehmen ihren Kunden Service-Erfahrungen der nächsten Generation bieten. Die nGen-Plattform mit der nGen CIM Software Suite umfasst alle nötigen Werkzeuge für die Kommunikation und Interaktion mit Kunden und Partnern in der aktuellen Wirtschaftslage“, ergänzt Steve Papermaster, Chairman und CEO der nGenera Corporation.

Über nGenera CIM

nGenera Customer Interaction Management ist einer der international führenden Anbieter von Customer Interaction Management (CIM) –Lösungen der nächsten Generation. Sie integrieren 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. nGen CIM kann im Unternehmen installiert oder als Hosted Service genutzt werden. Die nGen Customer-Organisation hat ihren Unternehmenssitz in Bellevue, Washington, USA, und unterhält Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien. In Deutschland vertritt nGen CIM seine Lösungen über eine eigene Niederlassung und die Vertriebspartner Communication Partner Sales GmbH, Corporate Music, Teleconnect & Service GmbH, Timeframe und TIMKOM. In den vergangenen drei Jahren verzeichnete das Unternehmen einen Zuwachs an Kunden von 250 Prozent. Zu den Anwendern 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://www.ngenera.com/cim>

Über nGenera

Die nGenera Corporation liefert den führenden "Global 2000" Unternehmen eine Plattform für innovative Suche, Ausbildung, Beratung, Talent Management und Unternehmensführung. Die preisgekrönten Lösungen von nGenera Customer Interaction Management sind eine Schlüsselkomponente für das nGenera nGen Customer-Produktportfolio, das Unternehmen die nötigen Mittel für ein stabiles und kontinuierliches Wachstum gibt. Sie können damit die Anforderungen ihrer Kunden, Partner und Mitarbeiter verstehen und passende Lösungen für eine ganz neue „Customer Experience“ entwickeln. Ergänzend dazu liefert die nGen On-Demand Business Innovation-Plattform Applikationen für Vertriebsmanagement, Talent Management, Incentive Compensation und Geschäftssimulation. Informationen unter <http://www.nGenera.com>