

Modernes Contact Center für tschechische Großbank CSOB

NextiraOne baut Engagement im Bankensektor weiter aus

Berlin/Prag 24. November 2008. NextiraOne, der führende Spezialist für Kommunikationslösungen in Europa, wird für die tschechische Bank CSOB eine neue Lösung im Bereich Contact Center installieren. Ziel ist es, mit dem neuen Contact Center und dem damit modernisierten Netzwerk Kundenbeziehungen weiter zu optimieren und den technischen Anforderungen an ein modernes Unternehmen gerecht zu werden. Bereits vor einem Jahr wurde NextiraOne mit der Überprüfung des existierenden Netzwerks der 2.500 Mitarbeiter in über 220 Filialen des Finanzinstituts beauftragt.

NextiraOne wird bei CSOB eine Genesys SIP-Lösung implementieren. Dadurch ist es möglich, eine gezielte Segmentierung von eingehenden Anrufen im Kundencenter vorzunehmen, um so Kundenzufriedenheit und Unternehmenseffektivität gleichermaßen zu steigern. Weitere Funktionen wie intelligentes Warteschlangensystem, Routing sowie unterschiedliche Auswertungsmöglichkeiten runden die neue Lösung ab. Darüber hinaus kann mit diesem System langfristig geplant werden: Das Call Center mit dem dazugehörigen Netzwerk kann jederzeit nach oben skaliert werden. So können je nach Bedarf Arbeitsplätze erweitert oder die entsprechende Hard- und Software aktualisiert werden. Damit ist diese Lösung ideal geeignet für die Zukunftspläne des Unternehmens.

Axel Schnell, NextiraOne Deutschland-COO, sieht damit den eingeschlagenen Weg von NextiraOne Europe bestätigt: „Dieses Projekt unterstreicht die Kompetenz, die sich NextiraOne in den letzten Jahren unter anderem im Finance Sector nicht nur in Deutschland sondern europaweit aufgebaut hat. Umfangreiche Projekte dieser Art verdeutlichen den heutigen Anspruch moderner Unternehmen an einen Kommunikationsspezialisten – und dass NextiraOne diesem Anspruch gerecht wird.“

Über NextiraOne

NextiraOne ist mit einer Vertriebs- und Servicepräsenz in 17 Ländern und über 100.000 Kunden der führende Spezialist für Kommunikationslösungen in Europa. Das Unternehmen bietet Planung, Installation, Wartung und Support für den gesamten Kommunikationsbedarf im Bereich Sprache, Daten, Video und berücksichtigt dabei auch die Aspekte Mobilität, Sicherheit und Applikationen. NextiraOne liefert End-to-End-Kommunikationslösungen, die Dank der Zusammenarbeit mit den weltweit führenden Technologieunternehmen optimalen Kundennutzen bietet. Die NextiraOne Deutschland GmbH beschäftigt rund 800 Mitarbeiter und hat ihre Zentrale in Berlin-Tempelhof. Weitere Informationen erhalten Sie unter: <http://www.nextiraone.de>

Weitere Informationen:

NextiraOne Deutschland GmbH
Thomas Stormanns
Volkmarstr. 16 - 24
12099 Berlin
Telefon 030/74107-3020
Telefax 030/74107-4004
presse@nextiraone.de