

Pressemitteilung

a3 systems entwickelt neue Callcenter-Software für AOL

AOL setzt jetzt deutschlandweit dante® ein

Saarbrücken – Mai 2006

Seit Anfang März 2006 vertraut AOL beim telefonischen Kundensupport auf dante® Software vom Saarbrücker IT-Systemhaus a3 systems GmbH. Die neuentwickelte Callcenter-Lösung, die auf dem dante® Webframework basiert, stellt ein Novum im AOL Kundenservice dar: sie verbindet zum ersten Mal Wissensdatenbank, Vorgangsbearbeitungssystem und Autorensystem.

Mit der Optimierung des AOL Kundenservices musste auch die IT-Infrastruktur den neuen Bedürfnissen angepasst werden. Diese Lösung sollte dem Mitarbeiter im Kundenservice alle benötigten Daten in Echtzeit im Browser zur Verfügung stellen und ihn so bei der Kundenbetreuung optimal unterstützen.

„Der Kundenservice genießt bei AOL höchste Priorität. Mit der Weiterentwicklung unserer Produkte entstand Bedarf für eine neue Softwarelösung“, sagt Thomas Hohlfeld, Vice President Kundenservice Deutschland. „Ziel ist es, dass der Kunde bei seinem ersten Anruf eine Lösung von uns bekommt. Diese First-Time-Fix-Rate möchten wir durch die Umstrukturierung unseres Kundensupports erhöhen.“

Die von a3 systems entwickelte Lösung unterstützt den AOL Kundenservice mit Hilfe modernster Internettechnologie. Momentan arbeiten ca. 600 Agenten mit der Hochverfügbarkeitsanwendung; monatlich werden über 400.000 Vorgänge bearbeitet.

Durch die Einführung der dante[®] Software können die Agenten die AOL Wissensbasis besser und schneller durchsuchen und dadurch einen qualitätsorientierten Kundenservice ohne Wartezeiten bieten. Zusätzlich ist eine detaillierte Statistikauswertung möglich.

Neue Lösungswege können mit dem System im Handumdrehen identifiziert und erstellt werden, so dass den Kunden jetzt schneller und effizienter geholfen werden kann. Insbesondere ist ein zeitnaher Support für neue AOL Produkte und Partnerprodukte gewährleistet.

Die dante[®] Integrationsplattform ist eine Standard-Software, welche von dem Saarbrücker IT-Unternehmen a3 systems seit 1998 entwickelt wird. Die Software wird vor allem in Bereichen eingesetzt, in denen eine prozessorientierte Kopplung und Steuerung unterschiedlichster Softwaresysteme von verschiedenen Herstellern benötigt wird.

Über die a3 systems GmbH

a3 systems ist seit 1995 zuverlässiger Partner in allen Fragen des modernen Informationsmanagements. Neben Strategieberatung und Implementierung von Content Management Lösungen entwickelt und vertreibt a3 systems mit der dante[®] Produktfamilie eine Softwareplattform für integriertes Content, Workflow und Portal Management.

Weitere Informationen zu a3 systems finden Sie unter: www.a3systems.com

Zur Veröffentlichung freigegeben (Anzahl der Wörter: 265)

Für weitere Fragen stehen Ihnen gerne zur Verfügung:

Hartmut Schmitt
a3 systems GmbH
Saarbrücker Straße 51
66130 Saarbrücken
Telefon: +49 (0681) 988 18-0
Telefax: +49 (0681) 988 18-29
E-Mail: hartmut.schmitt@a3systems.com