

Trinicom startet eService-Offensive in Deutschland

22.06.2005, 11:28 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Trinicom Deutschland GmbH*

Das eService-Center, eine ausgereifte Multi-Channel-Lösung von Trinicom, reguliert die zunehmende E-Mail-Flut so effizient, dass keine Kundenfragen mehr offen bleiben. Mit seinem Kernprodukt will der niederländische Marktführer für Software-Lösungen im Bereich Web-Selfservice, E-Mail-Response-Management und Web-Based Agent Support jetzt auch hierzulande neue Maßstäbe für effizientes und zukunftsorientiertes E-Mail-Management setzen. Bitte geben Sie Ihre Pressemitteilung hier ein.

Es ist kein Geheimnis, dass die Zahl der Kunden, Interessenten und Bürger, die das Internet nutzen, kontinuierlich zunimmt. Sie alle wollen möglichst schnell und direkt zufriedenstellende Antworten auf ihre Fragen erhalten. Dadurch steigt die Anzahl der Anfragen via E-Mail geradezu dramatisch. Gleichzeitig stagnieren jedoch die Kapazitäten und die Budgets der Kundendienst- und Service-Abteilungen in den Unternehmen, Institutionen und Behörden. Deshalb werden eine Vielzahl von Kundenanfragen häufig zu langsam, inhaltlich nicht zufriedenstellend oder oftmals auch gar nicht beantwortet. Ein Dilemma mit schwerwiegenden Folgen: Die Bindung, das Vertrauen und die Zufriedenheit der bestehenden Kunden sinkt, potenzielle Kunden wenden sich einem Wettbewerber zu.

Aufwand und Kosten für die Information von Kunden reduzieren

Die Zukunft moderner Kundeninformation gehört Systemen, die in der Lage sind, die drei Kontaktkanäle Telefon, Internet und E-Mail sinnvoll miteinander zu verbinden, wie beispielsweise das eService Center von Trinicom. Dieses System beinhaltet nicht nur alle Funktionen, die ein zeitgemäßes und zukunftsorientiertes E-Mail-Management erfüllen muss, sondern bietet darüber hinaus weitere Vorteile. „Es geht uns nicht nur darum, die anfallenden E-Mail-Anfragen automatisch zu analysieren, vorzusortieren, auszuwerten, an die entsprechenden Mitarbeiter weiterzuleiten und Antwortoptionen zu generieren“, erklärt Alwin Sahr, Managing Director der neugegründeten Trinicom Deutschland GmbH. „Wir eröffnen unseren Kunden mit dem eService Center zusätzlich echte Einsparpotenziale, indem der personelle Aufwand und damit die Kosten, die für eine qualitativ hochwertige Kundeninformation notwendig sind, signifikant sinken.“

Hilfe zur Selbsthilfe ermöglichen

Möglich wird das durch eine zentrale Wissensdatenbank – das Herzstück des eService Center. Sie ist die gemeinsame Informationsbasis für alle drei Kommunikationskanäle der webbasierten CRM-Lösung. Diese Datenbank ermöglicht einen tiefgehenden Web-Selfservice für alle Interessenten, durch den die Anzahl von E-Mail- und Telefon-Anfragen, die individuell beantwortet werden müssen, deutlich reduziert werden kann. Sie ist in die Website eines Unternehmens oder einer Behörde integriert und enthält alle bislang bekannten Fragen und Antworten. Neue Fragestellungen, die über die Website, E-Mail und Telefon auftauchen, werden sofort integriert und die Datenbank damit ständig erweitert. So ist es möglich, dass Kunden und Interessenten schon auf der Website schnell und direkt Antworten auf ihre gezielten Fragen finden. Damit müssen weniger E-Mails bearbeitet werden und die Anzahl der Telefon-Anfragen sinkt.

Konzentration auf die wirklich wichtigen Dinge

„Wir setzen mit unserem eService Center früher an als die meisten anderen Lösungen“, erläutert Alwin Sahr. „Denn wir wollen, dass Kunden oder Interessenten so früh und so schnell wie möglich zufriedenstellende Antworten auf ihre Fragen finden. Durch den Ausbau des Web-Selfservices können wir das Ziel erreichen, einerseits die Kunden zufrieden zu stellen und gleichzeitig die Mitarbeiter im Service-Bereich zu entlasten. Beides zusammen kommt der Kundenbindung, der Kundenzufriedenheit und nicht zuletzt der Qualität der Kommunikation zu Gute. Denn die Mitarbeiter können sich gezielt einzelnen Fragestellungen widmen, die das System noch nicht beantworten kann.“ Grundsätzlich ist damit gewährleistet, dass nun alle Anfragen auch tatsächlich bearbeitet werden und ein schneller Response erfolgen kann.

Jederzeit für die Kunden erreichbar

Die Kunden werden immer mündiger und wollen selbst entscheiden, wann und wie sie die Antworten auf ihre Fragen bekommen, am liebsten 24 Stunden pro Tag und 365 Tage im Jahr. Wie wichtig die Beantwortung der Fragen für die Zufriedenheit der Kunden tatsächlich ist, zeigen die Ergebnisse einer Studie, die Genesys, ein Tochterunternehmen von Alcatel, im Februar 2005 durchgeführt hat. Sie zeigte, dass 85 Prozent der Konsumenten nach einer schlechten Erfahrung mit dem Contact Center des Lieferanten darüber nachdachten, den Lieferanten zu wechseln. Mehr als die Hälfte davon (56 Prozent) haben diesen Schritt dann auch vollzogen. „Wir bieten den Kunden durch den Einsatz unseres eService Center einen Multi Channel Contact Hub, wo der Kunde selber entscheidet wie und wann er Kontakt aufnimmt, um Antworten auf seine Fragen zu erhalten.“

Zügige Implementierung und schneller ROI

„Wir bieten Unternehmen, Institutionen und Behörden mit dem eService Center eine ausgereifte Software-Lösung, die für ein deutliches Plus an Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sorgt und gleichzeitig den Aufwand und die Kosten senkt“, bringt Alwin Sahr die Vorteile des eService Center von Trinicom auf den Punkt. In den Niederlanden ist das Unternehmen mit über 80 installierten Systemen bereits Marktführer. Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter die Rabobank International, Clientlogic und Tiscali, aber auch VW und Audi haben sich dort seit 2000 für die ausgereifte Technologie der einfach zu verwaltenden Wissensdatenbank für alle Kommunikationskanäle entschieden. Andere Datenbanken, CRM-, CTI- und Helpdesk-Systeme können problemlos integriert werden. Die Implementierung des eService Center dauert bei guter Vorbereitung nur vier bis sechs Wochen. Durch die Einsparpotenziale bei den Service-Kosten amortisiert sich die Anschaffung des eService Center durchschnittlich bereits nach vier Monaten.

Trinicom Deutschland GmbH ist die Tochtergesellschaft der Trinicom B.V. in den Niederlanden und auf Lösungen im Bereich Web-Selfservice, E-Mail-Response-Management und Web-Based-Agent Support spezialisiert. Kernprodukt ist das Trinicom eService Center. Durch die konsequente Weiterentwicklung des Kernprodukts und die bewiesene Flexibilität für individuelle Kundenansprüche ist Trinicom in den Niederlanden Marktführer und zählt namhafte Unternehmen wie z. B. Audi, Volkswagen und Tiscali zu ihren Kunden.

Trinicom Deutschland GmbH
Bismarckstraße 120
47057 Duisburg
Tel.: 0203 - 306 4300
Fax: 0203 - 306 4343
E-Mail: info@trinicom.de
Internet: www.trinicom.de

Pressekontakt:
Shining PR GmbH
Blumachergasse 5 D
50259 Pulheim
Tel.: 02238 - 966 20
Fax: 02238 - 966 211
E-Mail: info@shiningpr.com
Internet: www.shiningpr.com

News-ID: 51500 • Views: 114 (Stand: 17.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/51500/Trinicom-startet-eService-Offensive-in-Deutschland.html>