

expertcloud.de schließt Finanzierungsrunde erfolgreich ab

31.05.2011, 12:02 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *expertcloud.de GmbH*



Berlin, 31. Mai 2011 - Das virtuelle Contact Center expertcloud.de hat eine Finanzierungsrunde in mittlerer sechsstelliger Höhe abgeschlossen. Zu den Gründungsinvestoren Frederik Fleck von Richmond View Ventures und Patrick McKenna, Mitgründer des amerikanischen Unternehmens Liveops.com, reihen sich nun weitere namhafte nationale und internationale Business Angels. „It was clearly the right time to enter the market with this revolutionary concept, the company growth is impressive and the team is doing a fantastic job“, begründet Patrick McKenna die erfolgreiche Finanzierung. Zu den Business Angels gehören unter anderen Dirk Freise und Martin Ostermayer, Gründer von blau.de, und Steffen Seeger, Vorstand der FIDOR Bank AG. Mit dem Betrag möchte das Berliner Startup das kräftige organische Wachstum finanzieren und Investitionen in die Plattform tätigen.

Mit dem virtuellen Contact Center bringt expertcloud.de ein sehr erfolgreiches Konzept aus den USA nach Europa. Das virtuelle Contact Center zeichnet sich durch eine hochflexible Struktur von freiberuflichen Agenten aus. So können kurzfristig auch volatile Anrufvolumen mit den speziell trainierten Experten abgedeckt und Über- und Unterkapazitäten minimiert werden. „Mit expertcloud.de können wir passgenau und effizient auf unser Anrufvolumen reagieren“, sagt Christian Wolf, Geschäftsführer von wirkaufens.de. „Wir haben anfangs mit Überlauf und Randzeiten begonnen und dann stetig die Servicezeiten erweitert, um unseren Kunden immer einen direkten Ansprechpartner zu bieten.“ expertcloud.de erfüllt Inbound- und Outbound-Aufträge. Dazu gehören bei eingehenden Anrufen unter anderem telefonische Bestellungen, Registrierungen oder Kundenberatungen mit Vertriebskomponenten wie Up- und Cross-Selling. Bei Outbound Kampagnen kann expertcloud.de innerhalb kurzer Zeit eine Großzahl an Neu- oder Bestandskunden kontaktieren, beispielsweise für Telesales, Produkt- und Marktumfragen, Datenoptimierungen oder Kundenrückgewinnungsprogramme.

Die Agenten arbeiten freiberuflich von Zuhause. Sie werden weltweit rekrutiert und an das System angebunden, um aus einem internationalen Pool die besten Agenten zu wählen, Mehrsprachigkeit und einen 24-Stunden-Rhythmus anzubieten. Durch die virtuelle Struktur können wettbewerbsfähige Preise angeboten werden. Management und Teamleiter überwachen von der Zentrale in Berlin die Verfügbarkeit und Qualität. „Unser Agentenpool besteht aus hochqualifizierten Experten, die ständig in ihren Vertriebsfähigkeiten trainiert werden“, so Jan Hendrik Ansink von expertcloud.de. „Mit flexiblen Arbeitszeiten, dem heimischen Arbeitsumfeld und einer angemessenen Vergütung können wir besser gebildete Agenten gewinnen, die sich besonders loyal gegenüber diesem Modell zeigen.“

expertcloud.de wurde 2010 von Frederik Fleck und Jan Hendrik Ansink in Berlin gegründet. Für die Abwicklung der Calls in ihrem virtuellen Netz nutzt expertcloud.de eine spezielle Software. Das Herzstück ist ein leistungsbezogenes Routing. Für jeden Auftrag werden die Agenten nach Leistung und Erfahrung in Skill-Level eingestuft. Agenten mit höherem Skill-Level erhalten zuerst die Anrufe und eine höhere Vergütung. In den USA hat sich das System bereits bewährt, es wird von über 200 Unternehmen – von Mittelständlern bis zu Fortune 500 Unternehmen – angewandt.

Portrait

expertcloud.de ist ein virtuelles Contact Center. Es wurde 2010 von Frederik Fleck und Jan Hendrik Ansink in Berlin gegründet. expertcloud.de löst die Beschränkungen eines traditionellen Call Centers mit einem neuen Ansatz: Maximale Abdeckung des Anrufvolumens durch einen kurzfristig skalierbaren Agentenpool sowie bessere Betreuung und Verkaufszahlen durch hochqualifizierte Experten. So bietet expertcloud.de auslastungsoptimierte Call Center Services zu einem attraktiven Preis.

Weltweite Anbindung durch ein virtuelles Netz

In der Zentrale in Berlin sichern Management und Teamleiter die Verfügbarkeit und Qualität des Agentenpools. Die Agenten arbeiten freiberuflich und flexibel von Zuhause. Sie werden weltweit rekrutiert und an das System angebunden, um aus einem internationalen Pool die besten Agenten, Mehrsprachigkeit und einen 24-Stunden-Rhythmus anbieten zu können. Für die Abwicklung der Calls im virtuellen Netz nutzt expertcloud.de eine spezielle Software, deren Herzstück ein leistungsbezogenes Routing ist. Für jeden Auftrag werden die Agenten nach Leistung und Erfahrung in Skill-Level eingestuft. Agenten mit höherem Skill-Level erhalten zuerst die Anrufe und eine höhere Vergütung. Zudem werden sie kontinuierlich in ihren Vertriebsfähigkeiten trainiert, um eine hohe Qualität zu gewährleisten. So werden aus Agenten Experten.

Erfolg im Inbound und Outbound durch einen flexiblen Agentenpool

Das Leistungsangebot umfasst im Inbound-Bereich die Entgegennahme telefonischer Bestellungen, Registrierungen, Kundenberatungen oder Auskünfte. Die Experten sind auf vertriebslastigen Inbound wie Up- und Cross-Selling spezialisiert. Je nach Anruferkommen können kurzfristig die passenden Experten zur Verfügung gestellt und Über- und Unterkapazitäten durch die flexible Struktur minimiert werden. Unternehmen können expertcloud.de sowohl für eine gesamte Hotline als auch variabel für Randzeiten, bestimmte Sprachen oder Überläufe einsetzen. Im Outbound-Bereich können vertriebsstarke Experten innerhalb kurzer Zeit eine große Anzahl an potentiellen und bestehenden Kunden kontaktieren. Sie führen beispielsweise Terminvereinbarungen, Marktumfragen und Datenoptimierung durch, stellen Produkte vor und vollziehen Bestellungen. So können das Wachstum beschleunigt und der Bestandskundenwert erhöht werden. Dabei arbeitet expertcloud.de nach Wunsch des Kunden erfolgsorientiert.

In den USA hat sich das System bereits etabliert

Mit dem virtuellen Contact Center bringt das Berliner Startup ein sehr erfolgreiches Konzept aus den USA nach Europa. Dort hat sich das System bereits bewährt, es wird von über 200 Unternehmen – von Mittelständlern bis zu Fortune 500 Unternehmen – angewandt. Zu den Investoren von expertcloud.de gehören Investoren der deutschen Medienbranche und namhafte nationale und internationale Business Angels, darunter der Gründer Frederik Fleck (Richmond View Ventures) und Patrick McKenna, Mitgründer des amerikanischen Unternehmens Liveops.com.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.expertcloud.de>