

Stockholm, 13 februari, 2001

Castcom och Cap Gemini Ernst & Young tecknar samarbetsavtal

Castcom och Cap Gemini Ernst & Young tecknar ett Memorandum of Understanding kring Castcoms contact center lösning, Castcom Contact. Företagen kommer att samarbeta inom försäljning, implementering och support av Castcoms produkter hos kunder.

- Efterfrågan på kundtjänstsystem som Castcom Contact växer kraftigt i hela Europa och Castcom Contact blir ett viktigt tillskott till vår portfölj av partnerprodukter på området. Vi anser att Castcoms contact center-lösning tillhör de ledande på marknaden och ser fram emot att samarbeta med Castcom för att leverera dessa lösningar till gemensamma kunder, säger Lars Sjöberg på Cap Gemini Ernst & Young.

Cap Gemini Ernst & Young kommer att fungera som integratör av Castcoms produkter mot kunders redan befintliga affärssystem och databaser. Dessutom kommer Cap Gemini Ernst & Young att hjälpa kunder med urvalskriterier och strategier inom contact center området.

Castcom levererar webbaserade contact center till call centerföretag och andra företag som erbjuder produkter och tjänster på Internet. Den senaste produktversionen, Castcom Contact 2.0, lanserades i december 2000 och Castcom fick en stor order från Manpower i slutet av förra året. Castcom Contact är den enda lösningen på marknaden som från början är utformad för att hantera alla slags kundkontakter. Hantering och uppföljning sker på samma sätt oavsett om kundkontakterna utgörs av e-post, chat, IP-telefoni (VoIP) eller traditionell telefoni. Det är en webbaserad contact center-lösning för kvalificerad kundservice på Internet. Delapplikationen SiteAssistant kombinerar text, ljud och videokommunikation via ett grafiskt gränssnitt, vilket möjliggör för handläggare i contact center att fungera som virtuella expeditörer på företags hemsidor.

- Med Cap Gemini Ernst & Young får vi en stark partner med många intressanta kunder, både i Sverige och internationellt, säger Richard McHugh, vd på Castcom. Vårt samarbete med Cap Gemini Ernst & Young ger oss en större potentiell kundbas och Cap Gemini Ernst & Young har en bred erfarenhet av såväl den nya som gamla ekonomin.

Om Contact Center-marknaden

Marknaden kan delas upp i två områden, traditionella telefonbaserade (PBX) lösningar och Internetbaserade lösningar. De flesta spelarna är amerikanska, men svenska Castcom är den tekniskt ledande aktören inom Internetbaserade contact center. Idag finns det ca 5 miljoner agenter i USA som jobbar i någon form av call center. I Europa är motsvarande siffra drygt 1 miljon och tillväxten är ca 40% per år. Den största marknaden är USA, följt av Tyskland och England.

Om Castcom

Castcom utvecklar och marknadsför ledande programvaruprodukter för mänskliga kontakter och kundservice på Internet. Företagets produkter bygger på en egenutvecklad patentsökt kommunikationsplattform som är helt IP-baserad. Huvudprodukten är "Castcom Contact", en Internetbaserad call center lösning, sk contact center, som gör det möjligt för företag att öka interaktivitet och mänsklig kontakt över Internet. Castcom Contact hanterar alla medier t ex traditionell telefoni, IP-telefoni, realtids chat och e-post. Castcom Contact riktar sig till företag som aktivt använder webben och eller telefoni i sina affärsrelationer och har behov av att förbättra sin interaktiva kundtjänst. Castcom Contact ger företag och call center möjlighet att samordna all kundtjänstverksamhet och hantering av alla kundkontakter i ett och samma system. Castcom AB (publ) grundades 1998. VD är Richard McHugh och styrelsen leds av Klas Carlin. Företaget har 43 anställda och kontor i Stockholm och Nynäshamn. Castcom är noterat på Nya Marknaden, med beteckning "CCOM".

Pressmeddelande

Om Cap Gemini Ernst & Young

Cap Gemini Ernst & Young är ett av världens största konsultföretag inom management och IT. Vårt mål är att hjälpa både traditionella företag och snabbväxande företag att bli mer effektiva i den digitala ekonomin. Koncernen erbjuder tjänster på global nivå inom strategi, transformation, systemutveckling och integration samt outsourcing. Vi finns i 31 länder med fler än 59.000 anställda, varav 3.300 i Sverige. Aktien är noterad på Parisbörsen. Mer information på www.se.cgey.com.

För mer information, kontakta:

Richard McHugh, VD

Castcom AB

Tel: 08-556 070 63

Mobil: 070-664 07 10

richard.mchugh@castcom.com

Lars Sjöberg, Director Partners & Alliances

Cap Gemini Ernst & Young TELECOM MEDIA NETWORKS

Tel: 08-704 62 88

Mobil: 070-873 62 88

lars.sjoberg@capgemini.se