

Castcom får order på contact center-lösning av Manpower

Manpower har tecknat en avsiktsförklaring med Castcom som innebär att 200 av Manpowers medarbetare kommer få Castcom Contact installerat under första kvartalet 2001. I avsiktsförklaringen gäller även fortsatt köp av Castcom Contact i takt med att Manpowers contact center växer. Manpowers contact center-verksamhet ska fortsätta expandera i Norden och kommer med Castcoms system etablera det modernaste contact centret i Norden. Castcom levererar ett IP-baserat contact center med telefoni, e-post, chat och co-browsing. Med köpordern från Manpower, befäster Castcom sitt tekniska försprång och ledande marknadsställning.

Efter en grundlig genomgång av leverantörerna av contact center, valde Manpower Castcom.

- Med Castcoms contact center-lösning bygger vi det modernaste contact centret i Norden, säger Göran Schiller, direktör på Manpower Outsourcing. Vi vill kunna ge den bästa kundservicen kombinerat med den bästa tekniken och Castcom hade det system som vi letat efter. Till en början kommer vi att ha 200 medarbetare utrustade med Castcoms system i kundtjänsten.

- Det här är vår största affär hittills, säger Richard McHugh, vd på Castcom. Manpower är Nordens största bemanningsföretag. För Castcom innebär affären ett genombrott på den nordiska marknaden.

Castcom har nyligen lanserat Castcom Contact 2.0. Det är den enda lösningen på marknaden som erbjuder en flexibel IP-baserad telefonilösning i kombination med stöd för hantering av alla slags kundkontakter via Internet. Hantering och uppföljning sker på samma sätt oavsett om kundkontakterna utgörs av telefoni, e-post, realtidschat eller Internet telefoni.

- Med Castcoms system kan vi både förbättra kundservicen via telefon och Internet för våra kunder, säger Göran Schiller. Förutsättningen är ett bra och pålitligt telefonsystem, men ska vi vara konkurrenskraftiga måste vi också kunna hantera inkommande e-post och chat åt våra kunder. Vi fastnade för Castcoms lösning eftersom den erbjuder bra telefoni och dessutom gör att vi kan öka servicen till kunderna via Internet.

Om Contact Center-marknaden

Marknaden kan delas upp i två områden, traditionella telefonbaserade (PBX) lösningar och Internetbaserade lösningar. De flesta aktörerna är amerikanska, men svenska Castcom är den tekniskt ledande aktören inom internetbaserade contact center. Idag finns det cirka 5 miljoner personer i USA som jobbar i någon form av call center. I Europa är motsvarande siffra drygt 1 miljon och tillväxten är cirka 40 procent 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

För mer information, kontakta:

Richard McHugh, VD

Castcom AB

Tel: 08-556 070 63

Mobil: 070-664 07 10

richard.mchugh@castcom.com

Sven Engler, Försäljningschef

Castcom AB

Tel: 08-556 070 63

Mobil: 070-220 20 31

sven.engler@castcom.com

Göran Schiller, Direktör Manpower Outsourcing

Manpower

Tel: 08-764 25 35

Mobil: 070-377 44 08

Email: goran.schiller@manpower.se



Castcom AB, Box 17234, SE-104 62 Stockholm, Sweden. Visit: Söder Mälarstrand 43. Tel: +46 8 556 070 63.
Fax: +46 8 669 74 50. E-mail: info@castcom.com. Org no: 556552-8378. www.castcom.com