

Nordiskt universitet väljer Castcoms contact center-lösning

HumaNova, ett nordiskt utbildningsinstitut och ett av Sveriges få privatägda universitet, har investerat i contact center lösningen Castcom Contact 2.0. Universitet har utbildningar för organisationskonsulter och samtalsterapeuter och har idag omkring 800 studenter på universitet i Stockholm, Göteborg, Malmö, Umeå, Oslo och Köpenhamn.

- Som privatägt universitet är det viktigt att vara tillgänglig för våra nuvarande och blivande studenter. Med Castcom Contact blir vi Nordens modernaste universitet som sätter våra "kunder", studenterna, i första hand, säger Peter Löfwendahl, VD och rektor på HumaNova. Konkurrenten om eleverna hårdnar och därmed ökar behovet av bättre "kundvård". Nu kan studenterna kontakta oss både via telefon och Internet.

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 är e-post, chat, IP-telefoni (VoIP) eller traditionell telefoni.

- Affären med HumaNova är ett genombrott för oss inom den snabbväxande utbildningsbranschen, kommenterar Sven Engler, försäljningschef på Castcom. Vi ser en ökad efterfrågan både inom universitetsvärlden och det nya e-learningsegmentet.

HumaNova kommer till att börja med använda contact centret vid ansökningar och övrig kontakt med studenter. I framtiden ser man även en potential för att använda systemet i samband med e-learning och distansutbildning. Contact centret kommer att tas i drift till höstterminen och samtliga av HumaNovas universitet kommer inom en snar framtid knytas ihop i ett gemensamt kommunikationssystem med hjälp av Castcom Contact.

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, realtidschat 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 interaktiviteten i sin 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 41 anställda och kontor i Stockholm och Nynäshamn. Castcom är noterat på Nya Marknaden, med beteckning "CCOM".

Om HumaNova

HumaNova är ett Nordiskt utbildningshus som driver dels HumaNova - Europeiska Psykosyntesuniversitetet dels HumaNova Företagstjänster. HumaNova startade 1990 i Stockholm. Idag finns vi i Stockholm, Göteborg, Malmö, Umeå, Köpenhamn och Oslo. Vi har specialiserat oss på att få människor, grupper och hela organisationer att växa och utvecklas på ett positivt, märkbart och önskvärt sätt.

För mer information, kontakta:

Sven Engler, Försäljningschef
Castcom AB
Tel: 08-556 070 63
Mobil: 070-220 20 31

Peter Löfwendahl, VD och rektor
HumaNova
Tel: 08-442 99 01
peter@humanova.com

