

GUIDE LEVERERAR INTERNETBASERAD KUNSKAPSLÖSNING TILL MCDONALDS

Guides dotterbolag Erda AB har slutit ett avtal med Svenska McDonalds AB. Avtalet innebär att Erda har levererat en kunskapslösning (k-Commerce) till företaget. Lösningen hjälper McDonalds att förbättra sin gästservice och ta tillvara gästernas synpunkter inom bland annat produktutveckling.

Erdas kunskapslösning gör det möjligt att utveckla dagens Call Center till så kallade Contact Center. I ett Contact Center fokuseras arbetet inte enbart på att besvara frågor och telefonen är inte den enda kommunikationskanalen. Det nya systemet hjälper användaren att hantera såväl support, produktval och rådgivning som försäljning. Arbetet sker via flera olika kanaler såsom telefon, e-post, chat eller webb.

Patrik Allinger som är kundansvarig vid Svenska McDonalds AB säger:

- I dag sköts delar av vår kundtjänst av Tele24. Det hade inte varit möjligt utan den lösning som Erda levererat till oss. Lösningen gör det möjligt för oss att arbeta vidare med information som Tele24 tar emot från våra gäster när de ringer till vår kundservice McSvar. Det ger oss en bra balans mellan enkla konkreta frågor och mer komplexa synpunkter där rätt person hanterar rätt sak.

Guide Konsult AB förvärvade i juni Linköpingsbaserade Erda AB. Ett företag som har specialiserat sig på modern kunskapshantering (k-Commerce) och inbyggda system (Embedded Systems). Bland Erdas kunder finns Ericsson, Premiepensionsmyndigheten, Telia, SAF och Skandia.

- Förvärvet av Erda tillför Guide spetskompetens inom strategiskt viktiga områden, säger Göran Westling, VD och koncernchef för Guide Konsult AB. Ett av de områden där Erda har en framskjuten position på den svenska marknaden är kunskapshantering, vilket McDonalds samarbetet bevisar.

Erda har idag 67 medarbetare och förväntas under 1999 omsätta 55 MSEK med en god vinstmarginal. Förvärvet av Erda innebär en förstärkning av Guides position geografiskt, då företaget har en stark ställning i Linköping och Örestadsområdet.

För ytterligare information kontakta:

Göran Westling, VD och koncernchef Guide

Tel: 08-634 45 00, 070-684 00 06. E-mail: goran.westling@guide.se

Göran Smith, VD Erda

Tel: 013-37 72 00, 070-593 63 94. E-mail: gorsm@erda.se

Eva-Lotta Persson, marknadschef Guide

Tel: 08-634 45 80, 070-684 02 93. E-mail: eva-lotta.persson@guide.se

Guide Konsult AB är ett oberoende och snabbväxande IT-konsultföretag med ca 750 anställda. Omsättningen 1998 var 537 miljoner kronor. Guide är noterat på Stockholms Fondbörs O-lista och verksamheten är i huvudsak koncentrerad till Stockholm, Göteborg, Linköping, Malmö, Oslo och Köpenhamn. Koncernens tjänsteutbud är inriktat på att bygga och implementera affärsutvecklande och tekniska system. Guides profilområden är Internet, Knowledge Management, IT-effektivitet, inbyggda system och teknisk infrastruktur.
Se även www.guide.se