

Cap Gemini ingår samarbete med VCC-företaget Silentium

Marknaden uppmärksammar allt mer behovet av bättre service på Internet. Därför inleder nu Cap Gemini ett samarbete med det svenska VCC (Virtual Contact Centre)-företaget Silentium. Samarbetet avser leverans av callCentreprodukten CosmoCall samt gemensamma integrationsprojekt.

- Silentium och Cap Gemini kompletterar varandra perfekt. Medan Silentium erbjuder den mänskliga delen av ett kommunikationsCentre, står Cap Gemini för tekniska lösningar och kontakten mot övriga system, säger Lowina Vos, Account Manager inom Telecom & Media på Cap Gemini.

Silentium är ett företag med omkring 100 anställda som länge sett behovet av bättre kvalitativ kundhantering på Internet, men som tidigare inte hittat någon riktigt bra partner.

- Samarbetet med Cap Gemini innebär att vi blir en totalleverantör av Contact Centre- lösningar, vi får nu ett komplett Virtuellt Contact Centre. Vår kunskap och Cap Geminis teknik och den gemensamma synen på långsiktiga relationer kommer att skapa stora synergieffekter. Vi har nu det som marknaden länge efterfrågat, ett riktigt virtuellt contact centre, säger Mats Silberman, VD för Silentium.

- CosmoCall är helt IP-baserat, vilket gör att våra kunder slipper dyra investeringar och som dessutom är helt anpassat för framtiden. Det är en mogen produkt med referensinstallationer i USA, fortsätter Silberman.

CosmoCall är en callCentrelösning som tillverkas av det amerikanska företaget CosmoCom. Integrationen med Internet och IP möjliggör exempelvis direktsupport vid besök i e-butiker. Säg att en Internet-kund blir osäker när han eller hon ska göra sitt köp. Då kan kunden klicka på en knapp och direkt bli uppringd eller etablera chatkontakt med en säljare - som dessutom ser precis var i webbutiken kunden befinner sig och därmed kan ge perfekt hjälp.

- När du går i butiken på stan finns det alltid expediter som kan hjälpa dig tillrätta. Nu kan vi ge kunderna även den servicen på Internet, kommenterar Mats Silberman.

För ytterligare information:

Ola Vettergren
Informationschef Cap Gemini
Tel: 08-704 52 45
ola.vettergren@capgemini.se

Lars Sjöberg
Product Manager Utilities & Telecom Cap Gemini
Tel: 08-704 50 00, 0708-73 62 88
lars.sjoberg@capgemini.se

Mats Silberman
VD Silentium
Tel: 08-555 415 00, 070-440 50 53

Besök även:

www.capgemini.se - om Cap Gemini

www.cosmocom.com/product.htm - om CosmoCall

Cap Gemini utsågs förra året till "European Company of The Year" av 20 av Europas ledande affärstidningar (EBP). Cap Gemini-gruppen är Europas och ett av världens största företag inom IT-tjänster och managementkonsulting. Koncernens två företag, Cap Gemini och Gemini Consulting, har 40 000 medarbetare i 20 länder och omsatte förra året 4,3 miljarder euro (39 miljarder kronor). Cap Gemini finns i Norden på ett fyrtiotal orter med 4 300 medarbetare.

Silentium är ett Virituellt Contact Centre som tillhandahåller kundanpassade och kostnadseffektiva CRM-lösningar till serviceinriktade företag och organisationer. Genom dessa CRM-relaterade kommunikationsinsatser dygnet runt, året om, förstärker, stöttar och levererar Silentium individers, företags och organisationers interaktiva kommunikation med marknaden. Forskning och utveckling sker i samarbete med Cap Gemini i eget medialab i Gamla Stan, Stockholm.