

Stockholm, 6 oktober, 2000

Castcom och Softwarerun utvecklar virtuellt contact center

ASP-leverantören Softwarerun är först ut med att integrera Castcoms contact center som ASP-lösning. Softwarerun kommer att erbjuda Castcom Contact till sina kunder som en tjänst i Softwareruns service plattform. Detta innebär att företag får tillgång till Castcoms contact center-lösning utan installationer eller systemadministration.

För första gången kommer Castcoms contact center att erbjudas som en ASP-lösning i Softwareruns tjänsteutbud, Softwarerun Service Platform.

- Företag efterfrågar effektiva och kvalificerade systemlösningar, men många företag föredrar att köpa in dessa som tjänst istället för att själva investera i speciallösningar. Här har vi hittat en nisch som vi tror starkt på. Castcoms contact center kommer att vara en viktig del i Softwareruns service plattform, berättar Magnus Ossiansson, marknadschef på Softwarerun.

- Detta är en unik möjlighet för e-handelsföretag att snabbt och enkelt få igång en Internetbaserad kundtjänst, dvs ett contact center, och därmed kunna erbjuda kvalificerad kundservice, säger Sven Engler, försäljningschef på Castcom.

Castcoms contact center-lösning kan integreras mot affärssystem som CRM och ERP vilket innebär att medarbetarna i contact centret kan hjälpa kunder med frågor om t ex logistik, lager och fakturering. Genom att använda contact centret kan kunden få hjälp av en "nätexpedit". Kunden tillfrågas om han eller hon behöver hjälp och får därmed snabb och effektiv service. Andra funktioner i den Internetbaserad kundtjänsten är e-posthantering, chat, co-browsing och video.

- Vi har valt Castcoms lösning av två skäl. Dels därför att contact centerlösningen är Internetbaserad vilket gör det enkelt att hantera all inkommande kommunikation i samma system oavsett om det är telefoni, chat eller e-post, säger Magnus Ossiansson, Softwarerun. Dessutom är Castcom Contact väl lämpad att erbjudas som ASP-tjänst, fortsätter Magnus.

- Vi är mycket nöjda med att Softwarerun har valt vår lösning. Det bekräftar att Castcom Contact är konkurrenskraftig och mycket tekniskt avancerad, kommenterar Sven Engler, Castcom. Han fortsätter: Vi har nu nått ett genombrott på ASP-marknaden, en marknad som beräknas expandera med 130% per år fram till 2004, bara i Europa. Detta innebär en enorm potential för vår typ av produkt.

Om ASP-marknaden

- År 2004 kommer amerikanska företag att spendera 7,8 millioner dollar på ASP-lösningar
- Under 1999 spenderades 2/3 av ASP-investeringar på företagsapplikationer och 1/3 på applikationer riktade mot konsumenter. Vid 2004 beräknas detta förhållande vara 50 - 50.
- I Europa beräknas tillväxten för ASP-investeringar ligga på 130% per år fram till 2004.

Källa: IDC

Om Contact Center-marknaden

Marknaden kan delas upp i två områden, traditionella telefonbaserade (PBX) lösningar och Internetbaserade lösningar. De flesta spelarna är amerikanska, och Castcom är den tekniskt ledande europeiska aktören inom internetbaserade contact centers. 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. Denna är IP-baserad och stöder även bredbandsapplikationer och wireless Internet. Huvudprodukten är "Castcom Contact", en Internetbaserad call center lösning, sk contact center, som gör det möjligt för företag, sajter och portaler 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 AB (publ) grundades 1998. VD är Richard McHugh och styrelsen leds av Klas Carlin. Företaget har 40 anställda och kontor i Stockholm och Nynäshamn. Castcom är noterat på Nya Marknaden, med beteckning "CCOM".

Om Softwarerun

Softwarerun är en ASP (Application Service Provider). Softwarerun marknadsför en egenutvecklad systemplattform där företag och näaktörer kan köpa applikationstjänster med vanliga programvaror paketerade efter användarens behov. Softwarerun garanterar säkerhet och funktion från sin servermiljö belägen i ett militärt bergrum i Nyköping. Användare surfar sina IT-miljöer och programvaror via Softwarerun Service Platform. Med Softwareruns tjänst kan näaktörer ta upp applikationstjänster i sitt utbud och på så vis skapa mervärde, kundnytta och ett kvalificerat innehåll till sina tjänster. Softwarerun grundades 1999. Är onoterat. VD är Krister Strandberg. Företaget har 15 anställda med kontor i Nyköping. Softwarerun, ASP:n för ASP:er.

För mer information, kontakta:

Sven Engler, försäljningschef

Castcom AB

Tel: 08-556 070 63

Mobil: 070-2202031

sven.engler@castcom.com

Terese Neivelt, PR-manager & Investor Relations

Castcom AB

Tel: 08-556 070 63

Mobil: 070-220 20 26

terese.neivelt@castcom.com

Magnus Ossiansson

Softwarerun AB

Tel: 0155-25 64 40

Mobil: 0707-10 69 89

magnus@softwarerun.com

