

Stockholm, 8 december, 2000

Castcom och Cell Telecom skriver samarbetsavtal

Castcom och Cell Telecom tecknar samarbetsavtal för försäljning av kundservicesystemet, Castcom Contact. Tillsammans med Castcom satsar Cell Telecom på att bli den ledande aktören på contact center-marknaden. I ett första steg kommer samarbetet att gälla Sverige och kan i framtiden utvidgas till Europa.

- Vår målsättning är spela en ledande roll som leverantör och integratör på contact center-marknaden. Spjutspetsen i erbjudandet till våra kunder blir Castcoms världsledande teknik för IP-baserade contact center. Castcoms lösning är användbar inom flera av våra kunskapsområden, speciellt internet och Customer Service. Framför allt har Castcom den produkt som kan få många av våra kunder att satsa på telefoni över internet, sk IP-telefoni, säger Kenneth Andersson, Affärsenhetschef Cell Telecom.

Cell Telecom kommer att fungera som leverantör och integratör av Castcoms contact center-lösning. Cell Telecoms säljare kommer också att arbeta med kundbearbetning och försäljning av Castcom Contact. Castcom levererar webbaserade contact center till call centerföretag och andra företag som erbjuder produkter och tjänster på Internet. Castcom Contact 1.0 har funnits på marknaden sedan i somras. Cell Telecom, som ingår i Cell Networks-koncernen, erbjuder produktutveckling och konsulttjänster kring affärskritiska stödsystem inom data och telekommunikation.

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 utgörs av e-post, realtidschat, IP-telefoni (VoIP) eller traditionell telefoni. Det är en webbaserad contact center-lösning för kvalificerad kundservice på Internet. Applikationen Castcom SiteAssistant kombinerar text, ljud och videokommunikation via ett grafiskt gränssnitt, vilket möjliggör att handläggaren i contact centret kan fungera som expedit. Cell Telecom kommer även att arbeta fram gränssnitt för Castcom Contact mot andra system som till exempel talsvar, IVR (Interactive Voice Respons), CRM och affärssystem.

- Vi har redan påbörjat ett flertal gemensamma kundprojekt. Samarbetsavtalet med Cell Telecom innebär att vi får en bredare marknadstäckning och en erfaren och mycket kompetent samarbetspartner inom telefoni. Cell Telecom blir distributör av våra produkter, och ansvarar för införsäljning, installation och support mot kunderna, säger Sven Engler, Försäljningschef Castcom.

Visionen är att i framtiden gemensamt expandera på den europeiska marknaden, med trolig början i England.

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 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.

Pressmeddelande

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 Iinternetbaserad 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 43 anställda och kontor i Stockholm och Nynäshamn. Castcom är noterat på Nya Marknaden, med beteckning "CCOM".

Om Cell Telecom

Cell Telecom erbjuder tjänster och lösningar till kunder på hela marknaden för tele- och datakommunikation samt till slutanvändare av tjänster baserade på telekommunikation. De tjänster som erbjuds är affärskritiska stödsystem och produktutveckling inom områden som mobil- och datakommunikation, Network Management, Embedded Systems, Wireless Applications, Internet, CTI och Customer Service. Cell Telecom AB är ett bolag i Cell Networks-koncernen.

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

Kenneth Anderson, Business Unit Manager

Cell Telecom

Tel: 08-695 95 00

Mobil: 0708-822851

kenneth.anderson@cell-telecom.com

Arvid Liepe, Dir. Investor Relations

Cell Network AB

Mobil: 0709-565185