

Stockholm, 15 december, 2000

Global Inn köper lösning av Castcom

ISP-företaget Global Inn köper contact center av Castcom. Global Inn kommer att erbjuda sina kunder en contact center-lösning via ASP, dvs uthyrning av programmet via Internet.

- Våra kunder kräver att vi erbjuder driftsäkra system, därför var valet av Castcoms lösning, Castcom Contact enkelt. Vi väljer att utöka vårt tjänsteutbud med ett contact center då allt fler företag frågar efter ASP-tjänster som chat och email, säger Fredrik Gillström, VD Global Inn.

Castcoms contact center-lösning kan integreras mot affärssystem som CRM etc 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 är mycket nöjda med att Global Inn valt vår lösning till deras ASP-utbud. Allt fler företag efterfrågar den typ av tjänster som Global Inn erbjuder. ASP-marknaden kommer att växa betydligt framöver, kommenterar Sven Engler, försäljningschef Castcom.

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, realtids chat 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 sin interaktiva 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 43 anställda och kontor i Stockholm och Nynäshamn. Castcom är noterat på Nya Marknaden, med beteckning "CCOM".

Om Global Inn

Global Inn är ett mellanstort ISP -företag och webbhotell, som erbjuder såväl enkla som mycket avancerade tjänster. Företaget levererar professionella webbhostingtjänster, avancerade e-maillösningar och managedserver-lösningar med mera.

För mer information, kontakta:

Sven Engler, Försäljningschef

Castcom AB

Tel: 08-556 070 63

Mobil: 070-220 20 31

sven.engler@castcom.com

Fredrik Gillström, VD

Global Inn AB

Tel: 08- 54 55 55 28

Mobil: 0701-83 20 28

fredrik.g@globalinn.se



Castcom AB, Box 17234, SE-104 62 Stockholm, Sweden. Visit: Söder Mälarstrand 43. Tel: +46 8 556 070 63.
Fax: +46 8 669 74 50. E-mail: info@castcom.com. Org no: 556552-8378. www.castcom.com