

Stockholm, 19 december, 2000

Castcom lanserar unika applikationer i nytt contact center

Castcom lanserar version 2.0 av contact center-lösningen Castcom Contact. Lanseringen innehåller flera nyheter. Unikt är den nya applikationen som sammanför telefoni, video och chat till en kontaktkanal och därmed ökar interaktiviteten på företags hemsida betydligt.

- Vår kundtjänst har blivit mycket effektivare sedan vi började använda Castcom Contact, säger Mia Gustafsson, IT-ansvarig vid KonsumentDirekt i Sverige AB, som arbetat med Castcoms produkt. Det är lättare för agenterna att hålla reda på inkommande ärenden eftersom både telefoni, e-post och chat behandlas i samma gränssnitt. Kunderna har lättare att nå oss genom att vi erbjuder fler kontaktvägar in i företaget. Dessutom kan vi ta emot och behandla fler ärenden på samma gång.

- Med den nya versionen av Castcom Contact erbjuder vi marknadens mest kompletta kommunikationslösning för interaktiv kundtjänst. Med Castcom Contact 2.0 kan företag utveckla sin hemsida från att bara vara ett skyltfönster till att bli en aktiv mötesplats för kund och företag. Genom lanseringen av den nya versionen, som börjar levereras i januari 2001, stärker Castcom ytterligare sin position i den stora mängd upphandlingar som företaget i dagsläget deltar i, säger Richard McHugh, vd på Castcom.

Castcom Contact är ett system som möjliggör förbättrad kundservice via Internet men som också kan hantera traditionell telefoni och telefoni via Internet. Systemet är unikt eftersom det har en enhetlig köhantering för alla kontakttypen – telefoni, chat, e-mail, co-browsing och video. Castcom Contact kan snabbt och enkelt anpassas utifrån nationella olikheter som tex språk. En avgörande fördel hos Castcom Contact är att både telefonsamtal och internetbaserade kontakter behandlas i en gemensam kö och automatiskt distribueras till rätt handläggare i kundtjänsten. Det ökar kundtjänstens effektivitet.

Castcom Contact 2.0 har följande nyheter:

Kommunikationstjänsterna blir tillgängliga för alla medarbetare i det företag som använder systemet. Genom att alla medarbetare därmed kan ta aktiv del i interaktionen med kunderna utnyttjas företagets kompetens och resurser på ett effektivt sätt. Systemet förbättrar samtidigt den interna kommunikationen.

Callback-funktionen kombineras med applikationen co-browsing. Det innebär att handläggaren på kundtjänsten kan öppna ett fönster på kundens datorskärm och där visa bilder, presentationer och video samt ge instruktioner samtidigt som ett telefonsamtal kan föras.

Förbättrade rapportverktyg gör att statistikrapporter kan anpassas och skräddarsys efter kundens önskemål. I standardutförande finns dessutom ett utökat antal rapporttyper som ger omfattande information om contact centrets drift, till exempel trafikuppgifter om telefonsamtal, mail och chat samt beläggningsgrad per handläggare etc.

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".

För mer information, kontakta:

Richard McHugh, VD

Castcom AB

Tel: 08-556 070 63

Mobil: 070-664 07 10

richard.mchugh@castcom.com

Terese Neivelt, PR-manager & Investor Relations

Castcom AB

Tel: 08-556 070 63

Mobil: 070-220 20 26

terese.neivelt@castcom.com

Mia Gustafsson

IT-ansvarig, KonsumentDirekt i Sverige AB

Tel: 0922 - 15328

Mobil: 070 - 5376715

mia.gustafsson@konsumentdirekt.se