

## **Altitude Software lanciert Altitude uCI 8 und optimiert Geschäftsergebnisse von Kontaktcentern in Echtzeit**

**Neue Version des Kundeninteraktions-Management-Pakets soll Geschäftsergebnisse steigern**

**Kontaktcenter-Betrieb erzielt rentabilitätssteigernde Geschäftserkenntnisse**

**Brüssel, Belgien, 2. Mai 2012**— [Altitude Software](#), weltweiter Marktführer für Kontaktcentertechnologie, gibt heute die Verfügbarkeit von [Altitude uCI 8™](#), einer neuen wichtigen Version des preisgekrönten Kundeninteraktions-Management-Pakets, bekannt.

Die neue Version steigert die Ertragskraft und Geschäftsergebnisse von Kontaktcentern mit Echtzeiteinblicken, Multimedia-Arbeitsabläufen, der Verbesserung von Kampagnen und einheitlichen Social-Media-Interaktionen. „[Altitude uCI 8™](#) unterstützt Kontaktcenter bei der Umsetzung ihrer Geschäftsstrategien in Echtzeit und der maximalen Wertschöpfung in einer Vielzahl von betrieblichen Situationen“, berichtet Gastão Taveira, Geschäftsführer von [Altitude Software](#). „Die neue Version bringt wichtige Innovationen auf den Markt, die den Kundendienst der nächsten Generation sowie intelligente Kampagnen, hoch entwickelte Managementinstrumente und den Einsatz von sozialen Medien unterstützen.“

### **Vorteile durch operative Intelligenz in Echtzeit**

Auf einem sehr wettbewerbsintensiven Markt ist die Fähigkeit, Arbeitsabläufe kontinuierlich zu steuern und so auf Veränderungen zu reagieren ein zentrales Thema für Kontaktcenter. Die Vorteile werden in Gartners jüngstem Bericht vom August 2011 mit dem Titel „How to Justify the Cost of Real-Time Operational Intelligence“ („Wie lassen sich die Kosten von operativer Intelligenz in Echtzeit rechtfertigen“) von W. Roy Schultze und Bill Gassman dargelegt: „Der wesentliche Vorteil von Echtzeitintelligenz besteht in aktuelleren und besseren Informationen, die in schnelleren und intelligenteren Entscheidungen sowie einer verbesserten Unternehmensleistung resultieren. Für die operative Entscheidungsfindung sind aktuelle Informationen fast immer wichtiger als alte Informationen. Die Halbwertszeit des Wertes von Informationen lässt sich je nach Art der zu treffenden Entscheidungen in Stunden, Minuten oder Millisekunden messen.“

### **Bedeutende Innovation in wesentlichen Geschäftsbereichen von Kontaktcentern**

[Altitude uCI 8™](#) ist die neueste Version der bewährten Softwarelösung für Kontaktcenter. Die Software blickt auf eine zwanzigjährige Erfolgsgeschichte mit

---

hervorragenden Ergebnissen zurück und wird heute in [1.100 Kontaktcentern weltweit](#) eingesetzt. Sie enthält Hunderte neuer Funktionen, mit denen Kontaktcenter ihre Fähigkeit zur Erzielung gewinnbringender Leistungen verbessern können und sie liefert eine bedeutende Innovation in vier wesentlichen Geschäftsbereichen von Kontaktcentern:

[Durchdachte Entscheidungen mit Einblicken in Echtzeit](#) - Altitude uCI 8™ befähigt Manager, über ein standardmäßiges Betriebsmanagement hinauszugehen und ermöglicht ihnen den Zugriff auf zahlreiche wertvolle Echtzeitinformationen sowie die Kombination von operativer und Unternehmensüberwachung zur Erstellung kundenspezifischer Unternehmensdashboards. Diese neuen Möglichkeiten schlagen sich in durchdachten Entscheidungen nieder, welche die Geschäftsergebnisse und Betriebsleistung verbessern.

[Einheitliche Social-Media-Interaktionen](#) - Altitude uCI 8™ ermöglicht Kontaktcentern die Betriebsüberwachung und Interaktion mithilfe neuer sozialer Medien wie Facebook und Twitter dank der Nutzung eines einheitlichen Kundenverlaufs, konsistenter Geschäftsabläufe und hochentwickelter Mittel auf mehreren Kanälen. Betriebe können von sozialen Medien profitieren, indem sie sich durch die Anwendung einer Kundendienstdisziplin, Kennzahlen und Ressourcen ihren Kunden und potenziellen Kunden gegenüber engagieren und auf deren Wünsche eingehen.

[Multimedia-Arbeitsablauf](#) - Altitude uCI 8™ automatisiert Geschäftsabläufe über das Kontaktcenter hinaus und erweitert den Kundendienst auf das gesamte Unternehmen. Alle Interaktionen und Aktivitäten werden in einer einheitlichen Multimedia-Warteschlange gesammelt, Aufgaben und Kundeninformationen werden an relevante Vermittler und Mitarbeiter im Unternehmen geleitet. Eine erweiterte Managementkontrolle von Geschäftsabläufen verbessert das Kundendienstniveau sowie die Übernahme von Verantwortung und Produktivität im Unternehmen.

[Intelligente Kampagnen](#) - Altitude uCI 8™ unterstützt Kontaktcenter bei der Verwaltung und Anwendung von „spontaner“ Geschäftsintelligenz in Outbounddiensten. Die Erstellung von Kampagnen, Datenabgleich und Management sind schnell und intuitiv. Entscheidungsträger von Kontaktcentern profitieren bei der Analyse von Echtzeitdaten, der Umstellung von Segmentierungen und der schnelleren Erzielung von Kampagnenerträgen von der fortgeschrittenen Funktionalität. Neue Verwaltungsalgorithmen werten Ressourcen, Aufgaben, Fähigkeiten und Regeltreue aus, um unter Nutzung leistungsstarker Predictive-, Power- und Preview-Dialing-Lösungen die besten Geschäftsergebnisse zu liefern.

*„Altitude uCI 8™ ist eine Lösung der nächsten Generation für Kontaktcenter, die in enger Zusammenarbeit mit Branchenführern im Bereich Kontaktcenter entwickelt wurde. Sie kann durch die Anpassung von Arbeitsabläufen an Leistungskennzahlen in Echtzeit beträchtliche Verbesserungen für die Leistung von Kontaktcentern über Geschäftsbereiche und geografische Grenzen hinweg bewirken“, so Miguel Lopes, stellvertretender Geschäftsführer von Altitude Software.*

**Brasiliens auflagenstärkste Zeitung maximiert Geschäftsergebnisse**

---

Folha de São Paulo ist mit 300.000 Lesern täglich die Zeitung mit der größten Auflage in Brasilien. Sie hat ein Kontaktcenter mit über 150 Vermittlern. Das Management begreift die Wichtigkeit einer kontinuierlichen Verbesserung der Kundenpflege. Die Einführung von [Altitude uCI 8™](#) war eine Möglichkeit zur Verbesserung der Betriebsleistung und zur Vereinfachung des Abonnementverkaufs und des Sammelkampagnenmanagements. *„Die Altitude uCI 8™-Lösung ermöglicht Folha eine bessere Nutzung seiner Ressourcen“*, berichtet Murilo Bussab, Leiter für Vertrieb und Auflagenmanagement von Grupo Folha. *„Die tägliche Analyse unserer operativen und geschäftlichen Kennzahlen auf dem Managementportal ermöglicht uns die Verbesserung von Geschäftsabläufen, die Steigerung unserer Produktivität und die Maximierung der Ergebnisse unserer Verkaufskampagnen.“*

### **Pionier im Bereich Kontaktcenter-Dienstleistungen erhöht Produktivität komplexer Kampagnen**

YOURVOICE ist ein innovativer Anbieter von Kontaktcenter-Dienstleistungen in Portugal und war der erste Anbieter, der für seine Dienstleistungen gänzlich auf VoIP-Lösungen setzt (betrieben von Altitude Software). Der seit 2007 tätige Betrieb beschäftigt mehrere Hundert Vermittler an zwei Standorten und verzeichnet ein anhaltendes Wachstum auf dem Markt. *„Die Altitude uCI 8™-Lösung hat die Produktivität und Effektivität unserer Kampagnen im Bereich Kundengewinnung mit komplexen Anforderungen erhöht“*, so IT-Leiter Paulo Cera. *„Es ist uns gelungen, die Leistung unserer Kampagnen durch exaktere Zielsetzungen und kundenspezifische Überwachungsmethoden in Echtzeit zu verbessern. Dadurch können wir unsere Geschäftsabläufe schneller und besser anpassen und somit höhere Erträge erzielen.“*

Altitude Software ist weltweiter Lieferant einer starken modularen Softwarelösung, die alle Kundeninteraktionen abwickelt und alle Berührungspunkte innerhalb des gesamten Unternehmens in einer offenen, plattformunabhängigen, auf Standards basierenden Lösung vereint. Mit [15 Niederlassungen auf vier Kontinenten](#) und einem [starken Partnernetzwerk](#) macht sich Altitude Software vorhandene technologische Investitionen zunutze und liefert eine kontinuierliche Wertsteigerung für eine Vielzahl an Situationen bei niedrigen Gesamtbetriebskosten.

[Weitere Informationen zu Altitude uCI8](#)

---

### **Über Altitude Software**

[Altitude Software \(www.altitude.com\)](#) ist der Marktführer für einheitliche Kundeninteraktionslösungen und verwaltet seit 1993 dynamische Kontaktcenter unabhängig von Plattformen. Mit ca. 1.100 Kunden in 80 Ländern strebt Altitude nach Kundenzufriedenheit und wurde für seine weltweite Unterstützung nach ISO 9001 zertifiziert. Altitude Software hat über 50 Industriepreise gewonnen. „Altitude uCI“ (unified customer interaction; einheitliche Kundeninteraktion) ist ein Softwarepaket, das Unternehmensfunktionen wie Kundendienst, Helpdesk, Inkasso, Televerkauf, Umfragen etc. in Echtzeit verwaltet. Dank vereinheitlichtem Design Studio, Routing, Wählvorrichtung, Sprachportal, Desktop-Front-End sowie Überwachungs- und Analysesystem beschleunigt es die Erstellung von Kampagnen und Dienstleistungen

---



auf einzigartige Weise. Altitude Software ist unter der Nummer +1 877 4744499 oder per E-mail an [info@altitude.com](mailto:info@altitude.com) erreichbar.

**Altitude Software**

Laurent Detournay

General Manager

+ 32 (0)2 745 58 89

[laurent.detournay@altitude.com](mailto:laurent.detournay@altitude.com)

Outsource Communications

Pascal Brabant

+32 (0)2 451 00 03

+32 (0) 475 78 36 62

[pascal@outsource.be](mailto:pascal@outsource.be)

---