

## **Inter.act! eröffnet multimediales Customer Interaction Center**

Ergebnisverbesserung durch maßgeschneiderte, multimediale  
Kundenbetreuung  
Inter.act! und Oracle ermöglichen 360°-Kundenbetreuung

Mit Inter.act! bietet erstmals ein High-End Customer Interaction Center maßgeschneiderte CRM-Lösungen für effizientes Kundenmanagement. Inter.act! setzt am eben eröffneten Firmensitz in den Wiener Twin Towers erstmals in dieser Branche auf die "E-Business Suite"-Softwarelösung von Oracle. Dies ermöglicht in Kombination mit der Infrastruktur und dem Know-how von Inter.act! gezielte, auf das jeweilige Kundenpotenzial zugeschnittene Kundenbetreuung über den gesamten Lebenszyklus. Dabei werden bei Bedarf alle Medien von Telefon über E-Mail und Internet bis zu SMS eingesetzt.

Inter.act! bietet neben klassischen Call Center Aufgaben multimediale Customer Interaction bis hin zum kompletten Outsourcing von CRM-Aktivitäten. "Wir steigern den Wert der einzelnen Kundenkontakte über den gesamten Lebenszyklus und senken gleichzeitig die Kosten", erklärt Firmengründer Werner Grünwald die Idee hinter Inter.act!. Dabei werde erstmals auch das jeweils aktuelle Potenzial der Kundenbeziehung berücksichtigt. "Mit dieser Kombination und der multimedialen Infrastruktur verfolgen wir einen völlig neuen Ansatz und füllen eine große Marktlücke," erwartet Grünwald binnen kürzester Zeit zum Marktführer für CRM-unterstützte multimediale Kunden-Interaktion zu werden. Das Angebot richtet sich an Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen sowie Agenturen.

Marktlücke multimediales CRM

Grünwald, zuletzt Sales und Marketing Direktor von Coca Cola Österreich, hat großen Bedarf nach innovativen Lösungen geortet, die den Kundenwert in Abhängigkeit vom erwarteten Geschäftspotenzial optimieren: "Unsere High End-Infrastruktur bietet nun die Möglichkeit, in jeder Phase der Kundenbeziehung die für das jeweilige Unternehmen optimale Kommunikationsform zu nützen."

Das Leistungsangebot von Inter.act! umfasst:  
Kundensegmentierung und -suche mittels multimedialer Marktforschung, in der sämtliche Kommunikationsmedien eingesetzt werden.

Gezielt abgestimmte Kundengewinnung und -betreuung, die von One-to-one Marketing für intensiv zu betreuende Top Kunden (Dialogmarketing) bis zu kostengünstiger automatischer Kommunikation im Massenmarketing reicht.

Kundenbetreuung über spezifische Kommunikationskanäle wie Telefonkontakte, E-Mails, E-Fax, SMS, E-Collaboration, Chat, Voice over IP und vieles mehr. Es werden sowohl Marketingpromotions als auch aktiver Verkauf, Helpdesks, Mitgliederclubs, Internet-Plattformen und 0800-Nummern genutzt. Dabei werden ausnahmslos alle Kundenkontakte in der Oracle CRM-Datenbank kundenspezifisch gespeichert, wodurch eine hochprofessionelle Analyse von Kundenaktivitäten ermöglicht wird. Spezielle Intelligence Softwarepakete in Verbindung mit dem Inter.act! Know-how optimieren die Marketingaktivitäten.

Technischer Support und Servicetechniker-Einsatzplanung können mittels Oracle CRM-Software kostengünstig und in einer einheitlichen Datenbank gesteuert werden.

Die komplette Übernahme von Kampagnen in Kooperation mit Agenturen sowie multimediales Kontaktmanagement von Veranstaltungen oder Messen.

Erstmals in Österreich bietet Inter.act! in Verbindung mit der Oracle CRM-Software eine komplette Outsourcinglösung für Forderungsmanagement inklusive Rechnungserstellung und telefonischem und automatischem Mahnwesen an. Damit wird sowohl eine Verbesserung von Cash Flow und Ergebnis garantiert als auch eine professionelle und positive Kundenbeziehung erreicht.

Inter.act! ermöglicht vollständige Transparenz für Kunden, die in jeder Stufe online in das Call Center Reporting einsteigen können.

Aufgrund der Kooperation mit dem führenden deutschen Customer Interaction Center Consultant Prisma offeriert Inter.act! zusätzlich Call Center Trainings.

Inter.act! bietet auf Wunsch auch mehrsprachige Dienste.

"Da im Rahmen eines CRM-Projektes die Kundenbeziehungen während des gesamten Lebenszyklus betreut werden und dabei alle verfügbaren Medien von Telefon über E-Mail, Fax, SMS bis zu Web basierenden

Anwendungen eingesetzt werden, bieten wir gleichsam eine 360 Grad-Kundenbetreuung," sagt Grünwald.

#### Entscheidung für Oracle E-Business Suite

Inter.act! ist das erste Call Center Unternehmen in Zentraleuropa, bei dem eine professionelle und umfassende CRM-Software wie die Oracle E-Business Suite zum Einsatz kommt. "Wir haben uns für diese Software entschieden, weil sie als einzige den gesamten CRM-Kreislauf abdeckt. Die Kombination mit einem High-End Telefonequipment gibt Unternehmen einen kompletten und leicht analysierbaren Einblick auf die wesentlichen Kundendaten," begründet Grünwald die Entscheidung für die Oracle E-Business Suite. Die Software hinterlegt in einer einheitlichen Datenbank sämtliche Kundenkontakte, die über die unterschiedlichsten Medien erfolgen. Mittels spezieller Intelligence Software analysiert Inter.act! gemeinsam mit dem Unternehmen die wertvollen Daten und erarbeitet Marketingstrategien zur optimalen Nutzung aller Kundenpotenziale.

#### Einfachste Anwendung

Sämtliche Systembenutzer im Customer Interaction Center greifen über einen einfachen Web-Browser auf die Oracle-Anwendungen zu. Der Betrieb der Software erfolgt kostengünstig und sicher in einem zentralen Data-Center. Alle Anwendungen der Oracle E-Business Suite greifen auf ein gemeinsames Datenmodell zu. Informationen werden einmal erfasst und stehen dann, je nach Zugriffsberechtigung, allen Mitarbeitern sowohl bei Inter.act! als auch den Unternehmen zur Verfügung. Durch den modularen Aufbau kann das System jederzeit und ohne umfassendes Re-Design um weitere CRM-Komponenten, Webshops oder ähnliches, erweitert werden. Durch die offene Struktur der E-Business Suite kann auch den Unternehmen der online-Zugriff auf Daten ermöglicht werden.

#### Hochqualifizierte Mitarbeiter und Consulting-Service

Das Customer Interaction Center von Inter.act! ist die ausgelagerte Kommunikationszentrale eines Unternehmens. Die hochwertige Kundenbetreuung durch die Inter.act! Mitarbeiter wird somit zum Aushängeschild für die Qualität eines Unternehmens. Um dieser Rolle uneingeschränkt gerecht zu werden, setzt Inter.act! nur speziell trainierte und umfassend ausgebildete Mitarbeiter ein, die allen Situationen der interaktiven Kundenbeziehung gewachsen sind. Dank der

strategischen Partnerschaft mit Prisma, der größten Call Center Training und Consulting Agentur im deutschsprachigen Raum, kann Inter.act! auf trainierte und hochqualifizierte Mitarbeiter zurückgreifen. Selbstverständlich bietet Inter.act! dieses Know-how Unternehmen mit hausinternem Call Center auch in Form von Call Center Training und Consulting an.

#### Facts & Figures

Die Inter.act! Customer Interaction Center Betriebs AG mit Sitz im Wiener Twin Tower wurde im Herbst 2000 von Mag. Werner Grünwald gegründet. Inter.act! ist zu über 60 Prozent im Eigentum von Werner Grünwald. Die Finanzierung erfolgte über verschiedene Kapitalbeteiligungen. Das für über 120 Agents eingerichtete Customer Interaction Center startet in der ersten Ausbaustufe mit 52 Call Center Arbeitsplätzen.

Rückfragehinweis: Claudia Riedmann

Trimedia Communications GmbH  
Tel: (01) 524 43 00/0  
claudia.riedmann@trimedia.at

\*\*\* OTS-ORIGINALTEXT UNTER AUSSCHLISSLICHER INHALTLICHER  
VERANTWORTUNG DES AUSENDERS \*\*\*

OTS0055 2001-09-25/10:30

251030 Sep 01

Link zur Aussendung:

[http://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20010925\\_OTS0055](http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20010925_OTS0055)