



CCW 2012: itcv und präsentieren mit itcv.ComConnect+ das smarte Software-Portal als prädiktive Kundendialog-Lösung

itcv.ComConnect+ macht Kundenverhalten vorhersehbar und optimiert Interaktion
- Cloud-Lösung mit Komplettservice - Nachhaltige Wettbewerbsvorteile

Dreieich, 24.01.2012. Expertenlösungen im Bereich des Kontaktmanagements von Großkonzernen werden jetzt auch für andere Unternehmen zugänglich. Mit dem Kundendialog-System itcv.ComConnect+ präsentiert itcv gemeinsam mit IBM auf der Call Center World 2012 eine erweiterte Lösung für die Kundeninteraktion. Die Lösung integriert Predictive-Analytics-Komponenten von IBM und bietet medienübergreifende ACD-Funktionalität sowie eine voll instrumentalisierte Workflow-Steuerung. Zielsetzung dieses smarten Software-Portals ist es, aus der Fülle vorhandener Informationen Entscheidungsbäume und konkrete Handlungsempfehlungen abzuleiten. Verfügbar ist itcv.ComConnect+ als Cloud-Lösung im Servicebetrieb; Wartung und Systempflege durch den Kunden entfallen. itcv und IBM präsentieren itcv.ComConnect+ auf der Call Center World in Halle 4 auf Stand C2.

„Mit itcv.ComConnect+ bieten wir mittelständischen Unternehmen zu einem wirtschaftlichen Preis eine vollumfängliche Leistung an, wie sie bisher bei Großkonzernen zu finden ist“, erläutert Peter Frisch, Geschäftsführer von itcv. Bei der Analyse des Kunden werden beispielweise Cross- und Up-selling- Optionen ermittelt oder wechselwillige Kunden identifiziert und geeignete Lösungsmaßnahmen angeboten. „Wir bieten hiermit einen echten und nachhaltigen Wettbewerbsvorteil, der über „Standardabfragen“, wie in vielen anderen System verwendet, weit hinausgeht“, unterstreicht Frisch.

itcv.ComConnect+ ist eine Cloud-basierte Lösung, die über kundenspezifische Schnittstellen an bestehende Datenbankstrukturen angebunden wird. Das automatisierte Workflow Management Tool wird von itcv individuell konfiguriert. Die passgenauen Analysemodelle, wie z.B. „Kundenwert“, „Warenkorb“, werden über Kundenworkshops erarbeitet und definiert. Dieser Baustein wird in Zusammenarbeit mit IBM als Systemführer für Predictive-Analytics durchgeführt. Genutzt werden die Expertise sowie Tools aus der IBM SPSS-Produktreihe; die Implementierung erfolgt in itcv.ComConnect+, dem smarten Software-Portal.

Die Call Center World findet vom 27. Februar bis 1. März 2012 im Estrel Convention Center in Berlin statt. itcv und IBM stellen in Halle 4 auf Stand C2 aus.



Kontakt itcv

itcv GmbH

Geschäftsführer: Peter Frisch
Daimlerstrasse 1k
63303 Dreieich

Tel.: + 49 6103 440 45 45 0

Fax.: + 49 6103 440 45 45 65

E-Mail: contact@itcv.eu

Web: www.itcv.eu

Über die itcv GmbH

Die itcv GmbH entwickelt und betreibt Software-Portal-Lösungen rund um die „Kundeninteraktion“. Neben klassischen TK-/ACD-Funktionalitäten bietet itcv Analysetools und medienübergreifende Kommunikationskonzepte, die helfen, Markt- bzw. Kundenverhalten vorhersehbar zu machen und zielorientiert zu gestalten. Zentrale Aspekte der intuitiv bedienbaren Lösungen sind: Servicegüte, Kontaktqualität und Produktivität. Nutzer von itcv-Lösungen sind Telekommunikations-Dienstleister, Energieversorger, Unternehmen der Kosmetik- und Pharmaindustrie, Kommunen, Krankenkassen, Finanzdienstleister, Handels-, Medien- und IT-Unternehmen, Verlage und Firmen der Entertainmentindustrie.

itcv wurde 1998 von J. Voskuhl gegründet. Firmensitz ist Dreieich bei Frankfurt am Main.