

PRESSEMITTEILUNG

Kundenservice leicht gemacht: Führende Marktanbieter virtualQ und Calabrio vereinbaren Partnerschaft – Workforce-Management und Kundenrückrufe in perfekter Harmonie

Ausgezeichnetes deutsches Unternehmen und internationales Softwareunternehmen vereinfachen telefonischen und digitalen Kundendienst.

Berlin / Duisburg, 25.05.2022. Zwei Premium-Anbieter haben ihre Dienstleistungen gekoppelt: Das Management von Anrufvolumen und die Personalbedarfsplanung für Service Center arbeiten nun Seite an Seite. Die vielfach ausgezeichnete deutsche Firma virtualQ GmbH und das internationale Softwareunternehmen Calabrio bringen zugunsten der Kunden ihr Können zusammen. Die Kundenzufriedenheit der deutschsprachigen Verbraucher steht an erster Stelle.

Stefan Bodenbach, Calabrio Territory Manager, erläutert: „Nun ergänzen sich die Planungs-Profis mittels Calabrio Workforce Management mit den Profis für Rückrufe und Auslastungsoptimierung perfekt.“ **Ulf Kühnapfel, Geschäftsführer von virtualQ**, erklärt: „Wartezeiten und schlechte Kundenservice-Erreichbarkeit am Telefon verbannen wir aus unserem Alltag. Mit unserer Lösung werden intelligente Rückrufe und Termine initiiert. Der Endkunde wird transparent und mit einem kundenorientierten Service bedient.“

Die Software Calabrio WFM bietet Planung von Anruf- und Kontaktvolumen auf allen Kommunikationskanälen für Contact Center rund um die Uhr. Darüber hinaus wird der Zeitplan von Agent:innen und der gesamte Betrieb mit Analysen unterstützt. Das Leben bringt es bei unvorhergesehenen Ereignissen oder sehr verkaufstarken Tagen mit sich, dass die Planung quasi ‚überläuft‘. Und da setzt virtualQ an. Das intelligente Rückrufmanagement wird mit der anzupassenden Personalplanung aus dem Workforcemanagement (Calabrio WFM) kombiniert. Die Belegschaftsplanung beruht auf Datenanalysen und Erfahrungswerten der Vergangenheit, somit ergänzen dann Rückrufe die tatsächliche Ist-Situation im Service Center.

Der ganzheitliche und bisher einzigartige Ansatz der beiden nun partnerschaftlich zusammen arbeitenden Unternehmen steigert die Kundenzufriedenheit und Auslastungsoptimierung für Unternehmen in perfekter Harmonie.

Calabrio weiß aus über 25 Jahren Erfahrung, wie Contact Center in Personalbedarf, Analyse von Anrufvolumen und Sprache, digitaler Text-Kommunikation und Qualitätsmanagement effizient und mit Freude geführt werden können. Damit werden Agentinnen und Agenten sowie das Management unterstützt. Die Europazentrale ist in Stockholm, Schweden, angesiedelt und steuert den deutschen Support aus Duisburg heraus. virtualQ sitzt in Berlin sowie Stuttgart. Der Anbieter revolutioniert das Management von Anrufvolumen, das über den Plan geht, mit Rückruf- und Textangeboten. Das entspannt sowohl den Verbraucher als auch die Unternehmen.

Über VirtualQ

Seit dem Jahr 2014 bietet der deutsche Software Anbieter virtualQ® GmbH mithilfe einzigartiger und datenbasierter Lösungen die Service-Leistung an unplanbares Anrufvolumen in planbares zu verwandeln. Das Tool kann in verschiedene technologische Systeme eingepasst werden. Umfassende Beratung ergänzt diese Dienstleistung. Davon profitieren Unternehmen aus verschiedenen Sektoren, wie die Versicherungs-, Finanz-, Retail- oder Energiebranche. Als Marktführer für intelligente Warte- und Rückrufdienste im Kundenservice unterstützt virtualQ® so bereits eine Vielzahl führender Unternehmen, von kleinen über mittelständische Betriebe bis hin zu Konzernen.

virtualQ® fungiert als Vorreiter, wenn es um den Einsatz von Künstlicher Intelligenz, Machine Learning und Data Science im Kundenservice geht. Mit seinem Produktportfolio basierend auf intelligentem Warteschleifen-Management (Rückrufvereinbarung sowie Terminvergabe auf allen Kanälen), und digitalem Peak Management (Glättung der Tagesverlaufskurve mittels intelligenter Algorithmen) schafft virtualQ® eine kundenorientierte, digitale Service-Welt.

Über Calabrio

Calabrio hilft Contact Centern auf der ganzen Welt, ihre Kunden zu verstehen, ihren Kundenservice zu optimieren und ihre Mitarbeiterschaft zu motivieren.

Mit der marktführenden, Cloud-basierten Software-Suite für Personaleinsatzplanung, Qualitätsüberwachung und Anrufanalyse wird der Kundenservice zukunftsfähig. Da Entwicklung und Support seit über 25 Jahren in Schweden angesiedelt sind, werden globale Innovation mit lokalem Wissen kombiniert, um die größten Kundendienstleister in Europa optimal zu beraten.

Mehr über Calabrio D.A.CH <https://www.calabrio.com/de/>

Mehr zu Workforce Management (Personalbedarfsplanung im Contact Center)
<https://www.calabrio.com/de/products/workforce-management/>

Kontakt zu Calabrio D.A.CH <https://www.calabrio.com/de/connect/>

Pressekontakt

Calabrio

Alyssa Fishwick (English)
Alyssa.fishwick@calabrio.com
Ulrike Propach (Deutsch)
ulrike@propach.biz
+49 178 41 55 391

virtualQ®

Ulf Kühnapfel, Geschäftsführer
+49 30 549 068 680
Diana Rajska
diana@virtualq.io

Online-Service: Terminvereinbarung bei Ulf Kühnapfel, virtualQ®

https://calendly.com/virtualq_appointment/einfaches-kennenlernen