

PRESSEMITTEILUNG

Die Würth TeleServices GmbH & Co. KG (WTS) als LiveCallCenter^{Design by HCD} auf der CCW 2015

Würth TeleServices GmbH & Co. KG
Theresa Gawron
Marketing & PR
74653 Künzelsau
T +49 7940 5484 - 1004
F +49 7940 15-595117
www.wuerth-teleservices.de
theresa.gawron@wuerth.com

WTS im „Dialog auf Augenhöhe“

05.03.2015 | Vom 23. bis 26. Februar 2015 präsentierte sich WTS als Live-Partner im LiveCallCenter^{Design by HCD} auf der CCW 2015, der Kongressmesse für Kundenservice, -kommunikation und Callcenter im Berliner Estrel Convention Center. Unter dem Motto „Dialog auf Augenhöhe“ konnten die Besucher im LiveCallCenter^{Design by HCD} erleben, wie Multichannel-Kundenkommunikation visionär in der Praxis umgesetzt wird. Gemeinsam mit dem Mitinitiator, der HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft, wurde die erfolgreiche Integration aller Touchpoints in einem zukunftsfähigen Contact Center demonstriert. Hier wurde der Kundendialog über alle Kanäle wie Telefonie, E-Mail, Chat, Dokumenten-Sharing, Co-Browsing bis hin zum Video zu einem einheitlichen Dialogerlebnis gemacht. Sogar Schulungen und Wissensmanagement konnten am Arbeitsplatz des Agenten über eine Oberfläche abgerufen werden.

Mit über 250 Ausstellern aus 20 Ländern und 7.600 Besuchern liegt das Ergebnis der diesjährigen CCW auf Rekordniveau. Das LiveCallCenter^{Design by HCD} war auch in diesem Jahr das Messehighlight und ein ganz besonderes Erlebnis für die Fachmessebesucher.

Am Beispiel des Würth masterService-Projektes, dem Reparaturservice der Adolf Würth GmbH & Co. KG, telefonierte WTS live sowohl im In- als auch im Outbound und begeisterte die Messebesucher im multimedialen Dialog. Hiermit stellte WTS dar, welche Flexibilität und verschiedene Möglichkeiten es für den Kunden zur Kontaktaufnahme mit dem Würth masterService geben könnte.

„Für uns war es eine großartige Erfahrung, nicht nur als Messebesucher wie in den vorherigen Jahren teilzunehmen, sondern uns im LiveCallCenter^{Design by HCD} als kompetentes Call Center und als Anbieter für Dienstleistungen im Telemarketing zu präsentieren“, so Isidoro Nájera Coca, Mitarbeiter von WTS.



Die Würth TeleServices GmbH & Co. KG

WTS wurde im Mai 2006 gegründet und gehört zur Würth-Gruppe. Als Telemarketing-Agentur bietet WTS sowohl inbound- als auch outboundorientierte Dienstleistungen an, um Unternehmen zielgerecht zu unterstützen. Hierzu zählen Leistungen wie die Betreuung von Hotlines, Potenzialanalysen und die Akquisition von Neukunden, vor allem aber auch der aktive Telefonverkauf sowie die Außendienstunterstützung.