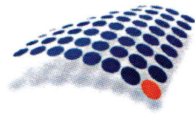


Die bessere Kundenkommunikation



Mass Response Service GmbH

Die medienübergreifende Organisation von Massenkommunikation im Zuge von Telefonaktionen oder im Bereich der Kundenbetreuung gewinnt deutlich an Effizienz mit iMos® Contact, einer durchdachten Lösung der **Mass Response Service GmbH**.

Die Idee, eine Plattform für Televoting-Events wie den „Eurovision Song Contest“ oder „Deutschland sucht den Superstar“ auf die Beine zu stellen, führte nicht nur zur Gründung der Wiener Mass Response Service GmbH, sondern auch zur Entwicklung der Kommunikationslösung iMos® Contact, die Kundendiensten sowie Call- und Contact-Centern handfeste Effizienzgewinne beschert. Einen zweiten Standort unterhält das Unternehmen inzwischen in Köln. *„Von Beginn an haben wir den Fokus auf große Massen gelegt. In diesem Bereich verfügt Mass Response über ein Alleinstellungsmerkmal, da wir sehr umfangreiche Kommunikations- bzw. Datenströme bewältigen“,* betont Geschäftsführer Dipl.-Ing. Franz Pichler. *„Angefangen haben wir mit Telefonie und unser Leistungsspektrum dann sukzessive um andere Medien erweitert. In Zukunft ist Mass Response auch ein Ansprechpartner für das mobile Bezahlen.“*

Kernprodukt ist iMos® Contact für die effiziente Organisation der Kundenkommunikation. Die von Mass

Anrufe. Eine intelligente Spracherkennung erübrigt den persönlichen Einsatz eines Mitarbeiters, der sich

Steuerung von SMS, Instant Messages oder E-Mails. *„Seit 2011 treten wir zudem als österreichischer Festnetz-Provider auf, im Portfolio unter anderem die Calling Card Eco+, die ebenfalls über die iMos® Plattform läuft“,* fügt Franz Pichler hinzu. *„Ein Festnetzanschluss vom Provider Mass Response ist beispielsweise für Unternehmen interessant, die häufig ins Ausland telefonieren. Mit diesen Kunden wollen wir darüber hinaus unser Engagement in der Sparte Büro, Internet und Telefonie, kurz BIT verstärken. Ein anderes Thema mit großem Zukunftspotenzial ist die Kommunikation Machine-to-Machine bzw. M2M. Hierbei konzentrieren wir uns zunächst auf Baumaschinen.“*



CEO Dipl.-Ing. Franz Pichler treibt den Ausbau der Geschäftsfelder voran

Response entwickelte Systemlösung iMos®, ein Akronym für ‚interactive Media operating system‘, bewährt sich in der Praxis seit mehreren Jahren. Als komplett automatisiertes System unterstützt iMos® Contact massenkommunikative Prozesse, wie sie in Contact Centern an der Tagesordnung sind. Im Rahmen von Telefonaktionen und der Kundenbetreuung koordiniert iMos® Contact unter anderem eingehende

seiner eigentlichen Tätigkeit ohne Störung widmen kann. Für ausgehende Anrufe ist zum Beispiel die manuelle Eingabe der Rufnummer nicht erforderlich. Ähnlich effizient gestaltet sich die

Mass Response Service GmbH
Schlosshoferstraße 4/4/21
A-1210 Wien
www.massresponse.com