



## iMos<sup>®</sup> Contact

Die neue Generation effektiver Kundenkommunikation

### Firmenprofil

Mass Response ist ein integrierter Universalanbieter für individuelle und innovative Telekommunikationslösungen. Das homogene Produktportfolio reicht von der gehobenen Call & Contact Center-Lösung iMos Contact über zeitgemäße Organisationsunterstützung von Kundendiensten bis zu klassischen B2B-Providerdiensten. Entscheidende Faktoren des betrieblichen Ethos der Mass Response sind die menschliche Nähe zum Kunden bei Service und Beratung, die einfache Implementierung der Komponenten sowie eine faire Kostengestaltung.

Mass Response Deutschland GmbH  
Schanzenstraße 38  
51063 Köln  
Tel: +49 221 165 307 0  
E-Mail: [office@massresponse.de](mailto:office@massresponse.de)  
[www.massresponse.de](http://www.massresponse.de)

### Produktinformationen

Die Kommunikation mit Ihren Kunden ist der Schlüssel zum betrieblichen Erfolg, unterliegt aber auch wachsenden Anforderungen an Servicemitarbeiter und Technik. Oft bilden komplizierte Strukturen und Prozesse diese Anforderungen ab. Das muss aber nicht sein, denn iMos Contact von Mass Response macht es Ihnen einfach.

Vollständig automatisiert, hebt iMos Contact die Organisation von Call & Contact Centern auf ein völlig neues Level. Schnelle Implementierung, reibungslose Inbetriebnahme sowie eine intuitive Benutzeroberfläche sorgen für ein komplett neues Serviceerlebnis für Agenten und Kunden gleichermaßen – und das medienübergreifend: für Call, SMS, E-Mail, Instant Messaging und Fax.

Sämtliche Prozesse der Kundenkommunikation lassen sich im Handumdrehen optimieren, während die Spracherkennung eingehende Anrufe vollautomatisch steuert. Auch bei ausgehenden Anrufen wählen Sie Nummern nicht länger händisch an – freie Mitarbeiter werden erst aktiv, nachdem das System eine Verbindung hergestellt hat. Ganz ähnlich lassen sich SMS oder E-Mails steuern und einsetzen.

Logische Konsequenz sind eine effiziente Kundenbetreuung, ein verbessertes Kundenservice sowie ein standortübergreifend optimierter Personaleinsatz. Ohne Investitionen in eigene Hardware – Sie sparen Kosten und steigern zugleich die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern.

Dem zugrunde liegt ein hausintern entwickeltes Gesamtsystem mit dem Namen iMos – interactive Media operating system. Dieses hat sich im jahrelangen Echtbetrieb bei zahlreichen zufriedenen Kunden als absolut zuverlässig und unglaublich vielseitig erwiesen. Erfahrungswerte zeigen: Die Effektivität steigert sich mit iMos Contact meist um das Doppelte.