



## **Infor veröffentlicht Kommunikationsplattform für CRM-Kunden**

*Versicherungskonzern Folksam vertieft mit der neuen Lösung die Beziehung zu seinen Kunden*

(ddp direct) MÜNCHEN 19. September 2012 Infor bringt mit dem Infor Customer Interaction Hub eine intelligente Suite für die Kommunikation mit Kunden auf den Markt. Der Customer Interaction Hub basiert auf der Infor CRM Epiphany Suite und wurde speziell für Unternehmen im Bereich Financial Services und Telekommunikation entwickelt. Die Lösung stellt eine umfassende Infrastruktur zu Verfügung, mit der Unternehmen alle Interaktionen mit ihren Kunden strukturiert anzeigen und archivieren können. Auf diese Weise sind sie in der Lage, langfristige Beziehungen zu ihren Kunden zu entwickeln.

Unternehmen, die erfolgreich mit ihren Kunden kommunizieren wollen, benötigen absolute Transparenz in die komplette Interaktion mit dem Kunden", so George Wright, Senior Vice President und General Manager von CRM, Infor. Wir haben den Infor Customer Interaction Hub entwickelt, um den wachsenden Bedarf vieler Unternehmen zu erfüllen, mit ihren Kunden in Kontakt zu treten. Die Lösung verbindet, unterstützt und steuert unternehmensweit operative und analytische Abläufe, um die Effektivität aktueller und geplanter Interaktionen zu maximieren. Dieses neue Angebot ist ein Teil unserer Wachstumsstrategie im Bereich Customer Experience Management (CXM)."

Folksam, eines der größten Versicherungsunternehmen Schwedens, setzt bereits auf den Customer Interaction Hub. Die strategische und effektive Steuerung unserer Kunden-Interaktionen ist eine unserer wichtigsten Prioritäten", so Per Ardehed, Leiter Vertrieb, Service und CRM bei Folksam. Infor war bereit, seine Branchenexpertise einzusetzen und mit uns gemeinsam eine spezialisierte Lösung zu entwickeln. Das hat uns die Entscheidung leicht gemacht, auf Infor zu setzen und mit ihnen unsere Ziele zu erreichen. Das Customer Interaction Hub versorgt uns mit verlässlichen, schnell verfügbaren Informationen. So können wir auf jeden unserer Kunden angemessen eingehen.

Mit dem Customer Interaction Hub verbessert Folksam sein Leadmanagement, kann die Kommunikation mit Kunden in Echtzeit individuell ausrichten und über unterschiedliche Kanäle durchführen. Damit ist Folksam in der Lage, die Beziehung zu seinen Kunden zu vertiefen und auf Veränderungen im Leben der Versicherten zu reagieren, was zu Anpassungen im Versicherungsschutz und zu Einsparungen führen kann. Der Customer Interaction Hub stellt den Kunden in den Fokus, bietet ihm aber gleichzeitig die Möglichkeit, Services selbstständig in Auftrag zu geben, wenn er das möchte. So kann sich der Vertrieb auf jene Kunden konzentrieren, die einen persönlichen Kontakt wünschen. Das steigert in beiden Fällen die Zufriedenheit der Kunden.

Darüber ermöglicht der Infor Customer Interaction Hub durch seine Flexibilität die folgenden Vorteile:

eine umfassende Infrastruktur für die Verwaltung von Interaktionen, die eine Pflege der Kundenbeziehungen in Echtzeit ermöglicht  
die Möglichkeit, die Wirksamkeit von Kunden-Interaktionen zu analysieren und so die Verbindung zum Kunden zu vertiefen  
die Anzeige relevanter Kundendialoge in Kombination mit Marketing, analytischen und operativen Lösungen

Der Infor Customer Interaction Hub ist Teil der Infor CRM-Lösungsfamilie, die speziell für Unternehmen entwickelt wurde, die jeden Tag und während der gesamten Kundenbeziehungsdauer das Beste aus jedem Kundenkontakt machen möchten egal, ob dies über das Internet geschieht oder über Telefon, soziale Kanäle, Filialen, E-Mail oder per Post.

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://shortpr.com/lqcob2>

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://www.themenportal.de/it-hightech/infor-veroeffentlicht-kommunikationsplattform-fuer-crm-kunden-84379>

## **Pressekontakt**

Infor

Frau Tanja Hossfeld  
Baldhamer Strasse 39  
85591 Vaterstetten/München

[tanja.hossfeld@infor.com](mailto:tanja.hossfeld@infor.com)

## **Firmenkontakt**

Infor

Frau Tanja Hossfeld  
Baldhamer Strasse 39  
85591 Vaterstetten/München

[shortpr.com/lqcob2](http://shortpr.com/lqcob2)  
[tanja.hossfeld@infor.com](mailto:tanja.hossfeld@infor.com)

Als weltweit drittgrößter Anbieter von Geschäftsapplikationen und Services hilft Infor mehr als 70.000 Groß- und mittelständischen Unternehmen, ihre Prozesse zu verbessern und Wachstum in einer Vielzahl von Industriezweigen voranzutreiben. Mehr Informationen über Infor finden sich unter [www.infor.de](http://www.infor.de).