

## Pressemitteilung:

### Erfolgreiches zweites Luware Meet & Greet am 12. März 2015

Zürich, 16. März 2015 – Unter dem Motto: Usability und kontinuierliche Innovation lud die Luware AG am 12. März 2015 zum Meet & Greet im Sheraton in Zürich West ein. Über 70 Kunden und Partner fanden den Weg und liessen sich vom Programm und den neuen Technologien begeistern.

Beat Stettler, Verwaltungsratsmitglied der Luware AG und Professor sowie Partner am Institute for Networked Solution an der HSR entführte die Anwesenden auf eine gemeinsame Reise zu neuen Ansätzen im Kundendienst. Seine Argumente, dass ein hervorragender Kundendienst die Kunden an das Unternehmen bindet, überzeugte die Anwesenden. „Laut einer Studie von Echo Research sind 70% der Verbraucher bereit, mehr Geld für ein Produkt auszugeben, wenn das Unternehmen einen guten Kundenservice bietet“, so Beat Stettler. Auch zeigte er an interessanten Beispielen auf, wie er selbst als Kunde den Kundendienst der heutigen Zeit erlebt und mit welchen einfachen Methoden seine persönlichen Erfahrungen verbessert werden könnten.

Als zweiten Referenten konnte die Luware, Istvan Frey, Leiter Informatik und Telekommunikation der Migros Bank gewinnen, der über die Success Story bei der Umstellung der Migros Bank Telefonanlage berichtete. Eine der wichtigsten Anforderungen, warum überhaupt die Einführung einer neuen Contact Center Lösung geplant wurde, war, die Beratungskapazitäten der Kundenbetreuer in den Niederlassungen besser mit dem Service Center zu vernetzen.

Istvan Frey erläuterte äusserst kritisch und unterhaltsam die Erfahrungen, welche die Migros Bank bei der Einführung von Lync und der Contact Center Lösung von Luware gemacht hat. Doch wie es der Titel der Präsentation schon sagte, „Success Case“ konnte als Fazit eine positive Bilanz gezogen werden.

In der Präsentation von Hans-Rudolf Vogt und seinem technischen Gewissen, Eckart Potratz, beide von der Microsoft Schweiz, ging es um die neuen Lösungen von Microsoft Universal Communication. Skype for Business, welches in kürze den aktuellen Lync Client ablöst, hat für Gesprächsstoff gesorgt. Auch die Cloudansätze, welche von Seiten Microsoft geplant sind, wurden von den Anwesenden als Innovation und Ergänzung in der neuen Arbeitswelt für künftige Konferenzen, sowie Kontaktmöglichkeiten wahrgenommen.

Was diese neuen Cloud- und Internetansätze mitbringen zeigten Christoph Schöller, Sales Director von der MondayCoffee und Philipp Beck, CEO der Luware AG in einer anschaulichen und dynamischen Demonstration. Wie WebRTC und Co-Browsing, künftige Contact Center Lösungen ergänzen, so dass Kunden auf direkte Hilfe aus dem Kundendienst zählen können. „CRM Integrationen für eine bessere Beratung und Kundennähe, Ansätze, die in Zukunft für bessere Margen und Kundentreue sorgen“, so Philipp Beck.

Als Abschluss nutzten die Gäste die Gelegenheit bei einem Apero die gemeinsamem Erlebnisse, die eigenen Erfahrungen und Gedanken auszutauschen. Alles in allem ein gelungener Anlass, welcher die Gäste begeisterte und der am 10. März 2016 in die nächste Runde geht.

## **Wir sind Luware – The Art of Customer Interactions**

Die Luware AG entwickelt, implementiert und wartet schlanke Kundendienstlösungen auf der Basis von Microsoft Universal Communications. Unsere Erfahrungen und Expertisen umfassen Geschäftsprozesse im Kundendienst, Microsoft UC Technologie, Produktentwicklung, Projektmanagement und Software Engineering.

Für weitere Informationen: [www.luware.com/press](http://www.luware.com/press)

### Ansprechpartner

Luware AG  
Katharina Jacobi Lenz  
Hardturmstrasse 127  
8005 Zürich  
Tel: +41 58 404 2820  
[kjacobi@luware.com](mailto:kjacobi@luware.com)