

Vorteile der IP-Telefonie

Die heutige Landschaft der Telekommunikations-Infrastruktur ist im Wandel begriffen. Sprach- und Datennetze wachsen zusammen. Das *Voice over Internet Protocol* (VoIP) bringt dem Kunden Kostenvorteile und ermöglicht kleineren Firmen den Einsatz von Anwendungen, die sich früher nur große Unternehmen leisten konnten. Für große Firmen bedeuten die Einsparungen eine höhere Flexibilität ihrer Infrastruktur.

Außerdem ist es mit Hilfe der IP-Telefonie erstmals möglich, ein unternehmensweites Contact-Management-System aufzubauen. Dieses System schließt alle Abteilungen ein, die Kundenkontakte pflegen – nicht nur das Contact-Center. Schließlich sammeln Unternehmen heute an den verschiedensten Schnittstellen große Datenmengen über Kunden oder Zulieferfirmen.

Telefongespräche und andere Interaktionen mit Kunden und Zulieferern beinhalten oft zahlreiche wertvolle Informationen, die Ihren Kundenservice dramatisch verbessern könnten – vorausgesetzt, die richtigen Leute in Ihrem Unternehmen können auf diese Daten leicht zugreifen. Ist dies nicht der Fall, versickern diese wertvollen Informationen nur allzuleicht im Unternehmen und die Chance zur Verbesserung des Services bleibt ungenutzt.

Verbessern Sie Ihre Leistungsfähigkeit

Die Auswertung der Kommunikation mit Ihren Kunden ist heute wichtiger denn je. Denn wenn Sie Ihre Kunden besser verstehen lernen und Ihre Entscheidungen anhand von Informationen treffen, die Sie direkt von Kunden bekommen haben, verschaffen Sie sich entscheidende Wettbewerbsvorteile.

Mit eQuality ContactStore für IP von Witness Systems können Sie Ihre wertvollen Telefonkontakte optimal nutzen, indem Sie die IP-Telefonate aufzeichnen, kategorisieren, weiterleiten und archivieren. Dieses gesammelte Wissen über Ihre Kunden steht nun den richtigen Stellen in Ihrem Unternehmen zur Verfügung. So können Entscheidungen getroffen werden, die Ihren Kundenservice verbessern werden.

Dank der reichhaltigen Erfahrung von Witness Systems im Bereich der IP-Telefonie-Aufzeichnung kann praktisch jeder, der ein IP-Telefon an seinem Arbeitsplatz hat, von den Vorteilen der Aufzeichnung, Auswertung und Wiedergabe von Kontakten profitieren. Die Aufzeichnungslösung von Witness Systems ist Software-basiert und kostengünstig skalierbar. Die Anwendungen reichen von einer einzelnen, einkanaligen Installation für die gelegentliche Aufzeichnung bis hin zu einer vollständigen, zuverlässigen Aufzeichnungslösung eines Contact-Centers mit mehreren Standorten.

eQuality ContactStore für IP eröffnet völlig neue Möglichkeiten, wie Sie die Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens steigern können. Zum Beispiel können Sie sich Gespräche über wichtige Finanztransaktionen exakt wiedergeben lassen, um Streitigkeiten oder Unklarheiten zu vermeiden. Oder Sie verbessern die Produktivität und Fehlerquote Ihrer Logistik-Abteilung durch die Wiedergabe wichtiger Kundenangaben, die vom Verkaufsteam weitergegeben wurden. Das Verkaufsteam kann durch einen Hinweis aus dem Servicebereich eine Verkaufschance wahrnehmen. Sie können auch eine Interaktion als „Beschwerdeanruf“ kennzeichnen, so kann der zuständige Mitarbeiter den



Vorgang mit der gleichen Sorgfalt bearbeiten wie eine Beschwerde per Brief oder E-Mail. Dadurch verbessern Sie Ihren Kundenservice. Der Einkauf kann durch einen Lieferanten Hinweise über den Wettbewerb bekommen und diese an das Produktmarketing weitergeben. In Ihrem Contact-Center können Sie das „perfekte“ Verkaufsgespräch aufzeichnen und für das Training Ihrer Mitarbeiter verwenden. Wenn nötig, können Sie 100% aller Verkaufsgespräche aufzeichnen und haben so später einen Nachweis über Art und Umfang der getroffenen Vereinbarungen.

Die gesamte Interaktion aufzeichnen

Mit eQuality ContactStore für IP können Sie alle Interaktionen einer Nebenstelle automatisch aufzeichnen oder Sie wählen gezielt einzelne Gespräche per Knopfdruck zur Aufzeichnung aus. Ein Aufzeichnungs-Interface steht direkt auf dem Telefon-Display zur Verfügung. Ein einfacher Knopfdruck am Telefon während eines Gesprächs reicht aus, um das gesamte Gespräch aufzuzeichnen (nicht nur die Passage nach dem Knopfdruck). Wenn Sie also erst im Verlauf eines Gesprächs merken, dass Sie es aufzeichnen sollten, ist es noch nicht zu spät. Sollte das Gespräch vertrauliche Inhalte enthalten, z.B. Passwörter, kann die Aufzeichnung solange unterbrochen werden. Darüberhinaus können Sie Gespräche mit zusätzlichen Informationen kennzeichnen, z.B. als Upsell-Möglichkeit – so sichern Sie zukünftige Umsätze. Die Aufzeichnungen können nun als E-Mail verschickt oder später ausgewertet werden. Hierfür stehen zahlreiche Suchkriterien zur Verfügung. Gespräche können markiert (z.B. als Beschwerdeanruf) und direkt an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet werden. Zur Schulung neuer Mitarbeiter sehen Sie nach, auf welchen Leitungen gerade mit Kunden gesprochen wird, führen ein Live-Monitoring durch und zeichnen das Gespräch auf. So können Sie dem Mitarbeiter helfen, sein Gesprächsverhalten zu verbessern. Mitarbeiter Ihres Unternehmens, die dazu autorisiert wurden, können mit Hilfe der intuitiven, Browser-basierten Anwendung und ausgefeilten Suchkriterien leicht bestimmte Gespräche suchen und wiedergeben.

Eine einzigartige Fähigkeit der Witness-Systems-Lösung ist die getrennte Aufzeichnung beider Gesprächsteilnehmer. So ist es möglich, nur eine Seite wiederzugeben. Dies kann hilfreich sein, wenn laute Umgebungsgeräusche stören, z.B. bei Notrufen oder im Parketthandel. Durch die grafische Darstellung können Sie in ein Gespräch förmlich „hineinsehen.“ Sie erkennen Gesprächssituationen, die optimiert werden können, z.B. länger auftretende Pausen oder Passagen, bei denen beide Gesprächsteilnehmer gleichzeitig sprechen. Wenn weitere Personen das Gespräch hören sollen, können Sie die Aufzeichnung leicht per E-Mail weiterleiten.

Aufgezeichnete Kundenkontakte weitergeben

Durch die Möglichkeit, aufgezeichnete Kundenkontakte schnell und effizient weiterzugeben, bekommen die richtigen Personen in Ihrem Unternehmen Feedback von den Kunden aus erster Hand. Das Ergebnis: die Kunden profitieren von schnellem, präzisiertem Service, die Kundenzufriedenheit steigt und die Mitarbeiter verbessern ihre Produktivität dank Informationen aus „vorderster Front.“ Dies alles verbessert die Kontakte zu Ihren Kunden und Zulieferern und kann Ihnen Wettbewerbsvorteile verschaffen.

eQuality ContactStore für IP besitzt die gleiche Architektur wie eQuality ContactStore für die traditionelle Telefonie. Beide Systeme können parallel eingesetzt werden, sie nutzen dieselbe Datenbasis. Sie haben mit einer einzigen eQuality-Suite Zugriff auf alle Daten, egal aus welchem Telefonsystem sie stammen. eQuality ContactStore für IP führt erstmals in die IP-Welt die gleichen hohen Maßstäbe an Ausgereiftheit und Zuverlässigkeit ein, die bis jetzt der traditionellen Telefonie vorbehalten waren. Sie können also sicher sein, dass Ihre Investitionen in die eQuality-Suite und in Ihre wertvollen Aufzeichnungen auch bei einem Wechsel zu einem IP-Telefonsystem geschützt bleiben.

eQuality ContactStore für IP Haupt-Vorteile

- **Web-basierte Architektur, skalierbar von einer Einzelplatzanwendung bis hin zur unternehmensweiten Lösung mit verschiedenen Standorten** – alle Kundenkontakte können zentral erfasst und administriert werden.
- **Durch die nahtlose Integration in die eQuality-Suite zur Performance-Optimierung** können Sie eine komplette Lösung inklusive Qualitätsmanagement, E-Learning und Performance-Analyse bekommen.
- **Erkennen und Weiterleiten von wichtigen Kontakten.** Interaktionen mit wichtigen Kunden werden manuell oder automatisch weitergeleitet.
- **Die dank Stereo-Aufzeichnung optimierte Sprachqualität** verbessert die automatische Gesprächsanalyse.
- **Die einfach zu administrierende Software** vereinfacht die Aufzeichnung anhand festgelegter Regeln und minimiert die Kosten für Zusätze und Änderungen.
- **Das Zusammenspiel mit traditioneller Telefon-aufzeichnung innerhalb eines Systems** schützt Ihre Investitionen während Sie Ihre Netzwerk-Infrastruktur schrittweise modernisieren.
- **Die einfache Integration** in das IP-Telefonie-System reduziert die Kosten und die Komplexität eines separaten CTI-Systems.



A WITNESS SYSTEMS INNOVATION

Corporate Headquarters

300 Colonial Center Parkway
Roswell, GA 30076
USA

Tel: + 1 770-754-1900
1-888-3-WITNESS
Fax: + 1 770-754-1973

European Headquarters

Kings Court, Kingston Rd
Leatherhead
Surrey KT22 7SL
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1372 869 000
Fax: +44 (0) 1372 869 005

Deutschland

Emmy-Noether-Str. 10
76131 Karlsruhe

Tel: +49 (0) 721 6105 350
Fax: +49 (0) 721 6105 355
contact_germany@witness.com
www.witness-systems.de

Asia Pacific Headquarters

Room 1809-1818, 18/F
Shui On Centre
6-8 Harbour Rd
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000
Fax: +852 3198 6100

Witness Systems besitzt auch Niederlassungen in den folgenden Ländern. Adressen, Telefon- und Faxnummern finden Sie unter www.witness.com

[Australien](#) [Brasilien](#) [China](#) [Indien](#) [Japan](#) [Kanada](#) [Malaysia](#) [Mexiko](#) [Niederlande](#) [Singapur](#)