

**Für viele Unternehmen steht die Kundenbindung im Mittelpunkt ihrer Geschäftsstrategie.**

**Aber wo findet die Kundenbindung eigentlich statt?**

**Im Contact-Center.** Hier spielen sich über 70% aller Kundeninteraktionen ab. Hier entscheidet sich, ob Sie Ihre gesteckten Ziele in Bezug auf die Kundenbetreuung erreichen. Hier müssen Sie aber auch sicher stellen, dass Sie alle Regelungen und Anforderungen des Compliance-Recordings einhalten. Im Contact-Center können Sie Informationen über Kundeninteraktionen sammeln und innerhalb des Unternehmens weiterleiten.

Ihr Contact-Center beantwortet tausende Kundenanfragen. Einige davon müssen Sie aufzeichnen und speichern, um später einen Nachweis über die getroffenen Vereinbarungen an der Hand zu haben. Andere Aufzeichnungen nutzen Sie zur Überprüfung der Qualität Ihrer Dienstleistungen wie z.B. des Kundenservices oder der Effizienz von Marketingkampagnen und Produktneueinführungen. Sie brauchen die Sicherheit, auf alle Kundeninteraktionen schnell und einfach zugreifen zu können, um Anfragen zu bearbeiten. Sie wissen aber auch, welches die entscheidenden Faktoren sind, die den geschäftlichen Erfolg ausmachen, und welche Art von Kontakten betrachtet werden müssen, um Verbesserungspotenzial zu erkennen.

In großen, dezentral organisierten Unternehmen haben viele unterschiedliche Stellen an verschiedenen Standorten Kontakt zu den Kunden. Es darf aber keine Rolle spielen, wie Ihr Unternehmen strukturiert ist, Sie brauchen eine einheitliche Sichtweise auf alle Kundenkontakte. Diese einheitliche Sicht hilft Ihnen z.B. mit unzufriedenen Kunden umzugehen, die bereits mehrfach mit verschiedenen Agenten in verschiedenen Centern gesprochen haben. Zusätzlich sollten autorisierte Personen Ihres Unternehmens die Möglichkeit haben, einzelne aufgezeichnete Interaktionen schnell zu finden, egal wo diese stattgefunden haben.

eQuality ContactStore Plus ist die Best-in-Class-Lösung zur Gewinnung von möglichst umfassenden Kundendaten. Sie können *100% Ihrer Kundeninteraktionen aufzeichnen* und diese Aufzeichnungen dann *strukturiert in von Ihnen vorher definierten Kontakte-Ordern ablegen* – von wo aus sie leicht gefunden und wiedergegeben werden können. Dadurch haben Sie jederzeit die Gewissheit, alle Gespräche abgespeichert zu haben, auf die Sie später zu Verifizierungszwecken wieder zugreifen können. Zusätzlich bleiben wichtige Kontakte erhalten, die bei Bedarf von den einzelnen Abteilungen mit unterschiedlichen Zielsetzungen genutzt werden können.



## Skalierbare, dezentrale Architektur für gezieltes Aufzeichnungsmanagement

Mit eQuality ContactStore Plus filtern Sie die Interaktionen mit Ihren Key Accounts heraus – egal aus welchem Ihrer Contact-Center diese stammen – und bekommen so einen realistischen Eindruck über die Erfahrungen Ihrer wichtigsten Kunden mit Ihrem Unternehmen. Das System zeichnet die Interaktion auf, so wie sie stattgefunden hat. Sowohl das Gespräch zwischen Kunde und Agent als auch die Bildschirmaktivität des Agenten können aufgezeichnet werden. Sie verfolgen die Kundeninteraktion in allen Medien – Telefon (analog oder IP), E-Mail oder Internet. Das Ergebnis: die Information aus Ihrem Contact-Center lässt Sie die Effektivität Ihres Unternehmens besser beurteilen, Sie erkennen Trends und können Maßnahmen zur Verbesserung Ihrer Dienstleistungen ergreifen.

eQuality ContactStore Plus ist skalierbar und kann für tausende von Kundenservice-Arbeitsplätzen eingerichtet werden. Die dezentrale Architektur ermöglicht eine virtuelle Lösung für große, komplexe Contact-Center mit vielen Standorten, die ein höchst zuverlässiges Aufzeichnungs-, Archivierungs- und Qualitätsmanagement-System brauchen.

## Planen Sie die Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter, Prozesse und Technologien

Ihr Unternehmen kann sehr schnell von dem Pool an Kundendaten profitieren, die Sie mit eQuality ContactStore Plus gesammelt haben. Zum Beispiel können Sie Regeln für die Aufzeichnung von Kontakten definieren, die einer neuen Marketingkampagne zuzuordnen sind. Zeichnen Sie alle Kontakte mit Ihren wertvollsten Kunden auf. Oder zeichnen Sie zu Schulungszwecken alle erfolgreichen Verkaufsvorgänge auf und zusätzlich 5% zufällig ausgewählter Gespräche Ihrer erfahrensten Agenten.

Die Definition dieser Regeln ist einfach und doch wirkungsvoll. Sie ermöglichen den Anwendern (z.B. Mitarbeitern der Qualitätssicherung, Teamleitern, Marketing- und Produktmanagern) bestimmte Kriterien zu definieren, um die Kontakte aufzuzeichnen und zu klassifizieren. Diese Kontakte werden in speziellen Ordnern abgelegt und lassen sich dadurch später leicht finden und wiedergeben. So haben Sie immer Zugriff auf alle Ihre Kundenkontakte. Ein typisches Klassifizierungskriterium bei einem Produktverkauf wäre z.B. eine nicht wahrgenommene Cross-Selling-Chance für ein anderes Produkt. Eine Regel könnte die Weiterleitung dieses Gesprächs per E-Mail an bestimmte Personen oder Gruppen auslösen.

Wenn vorher noch keine Regeln definiert wurden, z.B. weil Sie erst später eine Häufung an Reklamationen über ein neues Produkt feststellen, kein Problem! Die Lösung zeichnet ohnehin alle Interaktionen konstant auf und Sie können mit ausgefeilten Suchfunktionen die gewünschten Aufzeichnungen finden – egal aus welchem Contact-Center sie stammen. Danach definieren Sie einfach die Produkt-ID und den Gesprächstyp als Regel, und das System wird in Zukunft ähnliche Gespräche automatisch in den entsprechenden Ordner ablegen.

eQuality ContactStore Plus hilft auch Ihren Teamleitern und Ihrer Qualitätssicherung bei der Mitarbeiterbeurteilung und der Bewertung der erbrachten Servicequalität. Hierfür stellt das System leistungsstarke Bewertungsfunktionen zur Verfügung. Die Leistungen der Agenten werden anhand ausgewählter Kundeninteraktionen bewertet. Mit Hilfe von flexiblen Funktionen zur Erstellung von Formularen, Berichten und Grafiken messen Sie die Produktivität Ihres Contact-Centers einfacher als je zuvor.

## eQuality ContactStore Plus Haupt-Vorteile

- **Enthält leistungsstarke Funktionen für die Erstellung von Bewertungen, Berichten und Grafiken** und erleichtert so die Messung der Leistungen Ihres Contact-Centers.
- **Ist kompatibel zu Ihren CRM-Anwendungen** und löst die Aufzeichnung bei beliebig zu definierenden CRM-Vorgängen aus. Sie können die aufgezeichnete Interaktion innerhalb Ihrer Desktop-Anwendung wiedergeben.
- **Besitzt eine Web-basierte, dezentrale Architektur** und ist deshalb in der Lage, eine 100%-Aufzeichnung auch in sehr großen Call-Centern mit verschiedenen Standorten zu gewährleisten.
- **Arbeitet nahtlos mit der eQuality-Suite zur Performance-Optimierung zusammen** mit Funktionen wie E-Learning und Leistungsanalyse.
- **Hält strengste Sicherheits- und Datenschutz-Regelungen ein** bei Gesprächen, die zu Überprüfungszwecken aufgezeichnet werden müssen (z.B. kann die Aufzeichnung während vertraulicher Passagen eines Gesprächs unterbrochen werden).
- **Erstellt ein Zugriffsprotokoll** zur Kontrolle, welche Benutzer bestimmte Aufzeichnungen gesucht und wiedergegeben haben. Um die Overhead-Kosten zu minimieren, kann das System zentral administriert werden.



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](http://www.witness.com)

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