

Qualitativ hochwertige Kundenkontakte in allen Medien steigern die Zufriedenheit von immer mehr Bankkunden, Kreditkarteninhabern und anderen, die Finanzdienstleistungen in Anspruch nehmen.

Es überrascht wenig, dass für die Mehrzahl der Kunden von Finanzdienstleistern der Kundenservice das wichtigste Element in der Geschäftsbeziehung ist und sie den Grad ihrer Zufriedenheit daran festmachen. Ziel aller Finanzdienstleister ist eine starke, wachsende und loyale Kundenbasis. Das erreichen sie, indem sie die für Sie profitabelsten Kunden schnell erkennen und allen Kunden den höchstmöglichen Service anbieten.

Ein entscheidender Faktor hierfür ist die Aufzeichnung von speziellen, wichtigen Kundeninteraktionen im Call-Center. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen ständig neue Produkte in kurzer Zeit erstellt und angeboten werden. Um der immensen Zahl an Kundeninteraktionen gerecht zu werden und um das Training der Mitarbeiter im Kundenservice und schließlich den Service selbst zu verbessern, implementieren viele führende Unternehmen die Aufzeichnungslösung eQuality von Witness Systems oder erweitern Ihre bestehende Aufzeichnungsplattform um die gezielte Aufzeichnung mit eQuality.

eQuality ermöglicht Ihnen die gezielte, synchrone Aufzeichnung von Sprache (Agent/Kunde) und der Bildschirmaktivität des Agenten anhand von Ihnen festgelegter Regeln. Sie können Kundenkontakte aufzeichnen und auswerten, egal ob über Telefon, E-Mail oder Web-Chat kommuniziert wird. Sie legen die Regeln fest, so wie es für Ihr Geschäft am sinnvollsten ist, z.B. anhand bestimmter Produkte, Kampagnen oder Kunden. Mit der gezielten Aufzeichnung können Sie feststellen, ob Ihre besten Kunden auch den bestmöglichen Service bekommen. Sie benutzen diese Regeln als Auslöser der Aufzeichnung oder als Suchkriterium für bereits aufgezeichnete Kontakte.

Mit eQuality bekommen Sie einen vollständigen Überblick über die Performance des Contact-Centers. Sie können klare Vorgaben machen, wie Sie die Servicequalität steigern. Sie können das Training planen. Sie können auswerten, welche Abläufe gut funktionieren und welche verbessert werden müssen.



Mittels eQuality Analysis können Sie multimediale Aufzeichnungen auswerten und so die Performance des Contact-Centers messen. So vermeiden Sie das manuelle Erfassen von Daten und es erleichtert Ihnen den exakten Vergleich von den tatsächlichen mit den erwarteten Zahlen, z.B. die Beantwortungszeit von Trouble-Tickets oder der durchschnittlichen Web-Chat-Dauer, so wie in diesem Beispiel.

Mit eQuality bekommen Sie einen vollständigen Überblick über die Performance des Contact-Centers. Sie können klare Vorgaben machen, wie Sie die Servicequalität steigern. Sie können das Training planen. Sie können auswerten, welche Abläufe gut funktionieren und welche verbessert werden müssen.

Mit eQuality Evaluation können Sie online Scorings erstellen. Sie bewerten sehr effizient die Performance eines Agenten und vermeiden eine Bewertung mit „Stift und Papier“. Mit eQuality Analysis können diese Scorings mit anderen Performance-Kennzahlen verbunden werden, z.B. mit der Einhaltung von Vorgaben, der durchschnittlichen Bearbeitungszeit, der Anzahl geschriebener E-Mails etc.

Effektive Tools helfen Ihnen bei der Umstellung von Telefon-Transaktionen auf rein elektronische Verkaufsvorgänge und Service. So sichern Sie die Qualität bei einer steigenden Anzahl von E-Mails, Web-Chats und unterstütztem Browsing.

Bereits im Jahr 2001 erfolgten fast 20 Prozent aller Verkaufsvorgänge im Finanzdienstleistungsbereich über das Internet. Ihre Kunden erwarten eine einheitliche Bearbeitung ihrer Anfragen. Das sollten Sie ihnen bieten, egal auf welchem Weg der Kontakt stattfindet.

Mit eQuality Response können Sie die Qualität von E-Mail-Antworten und die Effektivität der Mitarbeiter, die diese bearbeiten, feststellen. Als Teil der eQuality-Suite hilft Ihnen eQuality Response dabei, die Antworten anhand von Ihnen festgelegter Regeln aufzuzeichnen und auszuwerten. So wie Sie Ihren Service durch Sprach- und Datenaufzeichnung bewerten und verbessern, können Sie mit eQuality Response auch den Service und die Verkaufs-Performance über E-Mails bewerten.

Für die Aufzeichnung und Evaluierung von gemeinsamen Web-Chats zwischen Ihren Mitarbeitern und Kunden bietet Witness Systems die Lösung eQuality Interactive an. Die Aufzeichnung solcher Chats werden anhand festgelegter Regeln gestartet. In gemeinsamen Web-Chat-Sitzungen Agent/Kunde können Sie nicht nur die Mitteilungen der Agenten an den Kunden aufzeichnen sondern auch Webseiten, Dokumente und Skripte, die der Agent benutzt. So sehen Sie nicht nur die Qualität der Interaktion mit dem Kunden, sondern auch wie effektiv der Agent das Chat-Tool nutzt.

Agenten, die sehr gut mit Kunden telefonieren, können nicht automatisch genauso gut E-Mails beantworten oder Web-Chats durchführen. Jetzt können Sie sicher stellen, dass diese Agenten das richtige Training bekommen, um E-Mail und Web-Chat mit der gleich hohen Qualität durchzuführen – genauso wie Sie es beim traditionellen Telefonieren schon machen. So können Sie die am besten qualifizierten Agenten für die Bearbeitung von Live-Interaktionen und E-Mails auswählen.

Als fester Bestandteil der Lösung für die gezielten Aufzeichnung mit eQuality bilden diese Anwendungen die Basis für ein effektives Management der Kundeninteraktionen. Egal welches Medium für die Kommunikation genutzt wird, alle Kontakte können evaluiert und ausgewertet werden. So optimieren Sie nicht nur Ihre telefonischen Kontakte, sondern erhöhen

auch die Effektivität der eingesetzten Internet-Technologie durch Trainingsmaßnahmen und fortlaufende Qualitätsverbesserungen. Sie bekommen einen Überblick über die für Ihr Unternehmen wichtigsten Performance-Zahlen des Call-Centers.

eQuality für Finanzdienstleister bietet:

- *Aufzeichnung und Evaluierung von Telefon-, E-Mail- und Web-Chat-Transaktionen.*
- *Gezielte Aufzeichnung und Evaluierung von speziellen Finanztransaktionen*
- *Monitoring von großen Mengen an multimedialen Interaktionen – ohne Beeinträchtigung der Netzwerk-Geschwindigkeit*
- *Kombination qualitativer und quantitativer Statistiken für ein klares Bild der Call-Center-Performance insgesamt*
- *Auswahl der Sicherheitsstufe – legen Sie fest, wer die Aufzeichnungen abspielen und bewerten darf*
- *Optimierung Ihrer Internet-Technologie*

Von ausgefeilten Telefon-Interaktionen bis E-Mail- und Web-Chat-Evaluierung und -Auswertung bietet Ihnen Witness Systems eine komplette Suite an Tools für die Qualitätsverbesserung an. Sie können große Mengen von Kundeninteraktionen monitoren, den Kundenservice optimieren, Umsätze steigern, die Kundenzufriedenheit erhöhen und Kosten kontrollieren. Sie verbessern dabei Ihren Service und Ihre geschäftlichen Abläufe anhand von Regeln, die Sie selbst definieren.

eQuality unterstützt Microsoft® Windows NT™ und arbeitet somit zuverlässig, ist einfach zu bedienen und auf dem höchstem Sicherheitsstandard. Der Trend geht weiter in Richtung zentralisierte Finanzdienstleistungs-Standorte und dem direktem Kundenkontakt. Wenden Sie sich an Witness Systems für die Beantwortung Ihrer Anfragen mit „eQuality“!



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

Australien Brasilien China Deutschland Indien Japan Kanada Malaysia Mexiko Niederlande Singapur

Änderungen vorbehalten. © Copyright 2003, Witness Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. eQuality, Bringing eQuality to eBusiness, und das Witness-Logo sind Warenzeichen der Witness Systems, Inc.