

Das eQuality® Softwarepaket zur Performance-Optimierung



Witness Systems bietet der Contact-Center-Branche die erste integrierte Suite, mit der weltweit tätige Unternehmen ihre Kundendaten erfassen und die Mitarbeiter-Performance verbessern können.

Nutzen Sie das Potenzial Ihres Contact-Centers voll aus: mit dem Browser-basierten Softwarepaket eQuality, das multimedial angelegte, betriebsprozessorientierte Anwendungen für den Kundenkontakt, die Leistungsanalyse und E-Learning bereitstellt.

Durch die medienweit gebotene Aufzeichnungsmöglichkeit der Kundendialoge – Telefon (einschließlich VoIP), E-Mail und Web - können Sie den Kontakt evaluieren, Verbesserungspotenziale erkennen, und gezielte Schulungen für Ihre Kundenberater anbieten.

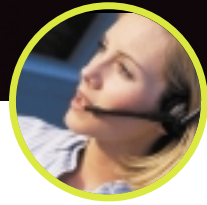
Mit eQuality verbessern Sie Ihre Umsatzmöglichkeiten und erzielen höhere Profite. Sie verringern die Kundenberater-Fluktuation und erreichen gleichzeitig eine bessere Kundenbindung und größere Kundenloyalität.



WITNESS SYSTEMS

www.witness.com

Die eQuality Suite von Witness Systems bietet ein integriertes, geschlossenes Softwaresystem zur kontinuierlichen Optimierung Ihres Contact-Centers.



Aufzeichnen und Abrufen

Nutzen Sie die aufgezeichneten Interaktionen, um die Produktivität und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

eQuality ContactStore

Zeichnet 100% der Kundeninteraktionen auf, sowohl in traditionellen als auch in IP-Telefonie-Umgebungen. Für Organisationen mit großem Bedarf an Aufzeichnungen und hohen Compliance-Anforderungen.

eQuality Balance

Erfasst die Kundenkontakte (einschließlich der von den Kundenberatern gelieferten Informationen) zum Zweck einer stichprobenweisen Qualitätskontrolle oder für erfolgsorientierte Aufzeichnungen.

eQuality Response

Aufzeichnung und Evaluierung spezifischer E-Mail-Kontakte. Ist mit führenden E-Mail-Response-Managementprogrammen kompatibel, um die Qualität der Kontakte zu garantieren.

eQuality Interactive

Aufzeichnung und Analyse von Chat- und Instant-Messaging-Interaktionen, um sicherzustellen, dass alle Kunden die bestmöglichen Antworten erhalten.

eQuality Discover

Erfasst die Abläufe innerhalb einer vom Kunden selbst bedienten Internetseite. So können kritische Vorgänge erkannt werden. Dies können Vorgänge sein, bei denen der Kunde die Navigation abbricht und zum Telefon greift, um mit dem Contact-Center zu sprechen. Oder der Kunde verlässt die Internetseite, obwohl sein Warenkorb voll ist. Mit Hilfe der Erkenntnisse von eQuality Discover können Internetseiten optimiert und die Abläufe kundenfreundlicher und effektiver gestaltet werden.

Berichten und Auswerten

Ermöglicht einen schnellen Vergleich der wichtigsten Unternehmensziele mit den tatsächlichen Ergebnissen in Ihrem Unternehmen, in Ihrem Contact-Center und hinsichtlich jedes einzelnen Kundenberaters.

eQuality Evaluation

Hilft bei der simultanen Beurteilung und Auswertung der Kundenberater-Performance durch maßgeschneiderte Formulare, Berichte und Grafiken, um Contact-Center-Managern einen schnellen Überblick zu liefern.

eQuality Analysis

Kombiniert und bewertet die Informationen aus den verschiedenen Quellen, die im Contact-Center eingesetzt werden, um zu untersuchen, wie sich die verschiedenen Informationsquellen – beispielsweise ACD – (Automatic Call Distribution) und CRM (Customer Response Management) – aufeinander auswirken. Zudem erstellt diese Lösung „Scorecards“ – gewichtete Auswertungsinstrumente – um neue Möglichkeiten zur Optimierung der Kundenberater-Performance sowie notwendige Verbesserungen der Betriebsabläufe aufzudecken.

eQuality Vision

Ermöglicht schnelles Durchsuchen und Abrufen von aufgezeichneten Kundeninteraktionen. Dank der hervorragenden Datenvisualisierung dieser Lösung können Sie problemlos Kontakte von besonderem Interesse identifizieren und anzeigen.

eQuality Focus

Überwacht die Desktop-Aktivität und liefert grafische Berichte um anzuzeigen, welche Anwendungen von den Mitarbeitern benutzt werden, wie diese benutzt werden und für wie lange.

Lernen und Ausbilden

Stärken Sie die Kundenbindung durch einen besser geschulten und motivierteren Mitarbeiterstab.

eQuality Now

Optimiert die Fähigkeiten Ihrer Kundenberater im Contact-Center – auf der Basis des in „eQuality Evaluation“ identifizierten Trainingsbedarfs werden individuell zugeschnittene Online-Schulungen und Coaching geplant und durchgeführt.

eQuality Courseware

Verbessert die Fähigkeiten Ihrer Kundenberater durch gezielte, direkt auf dem Desktop bereitgestellte Schulungen. Enthält eine Serie mit 35 Lektionen auf sieben verschiedenen Ebenen der Contact-Center-Tätigkeit.



A WITNESS SYSTEMS INNOVATION

Corporate Headquarters

300 Colonial Center Pkwy
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
Deutschland

Tel: +49 (0) 721 6105 350
Fax: +49 (0) 721 6105 355
Email: contact_germany@witness.com

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 hat auch in folgenden Ländern Niederlassungen: Anschriften, Telefon- und Faxnummern unter: www.witness.com

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