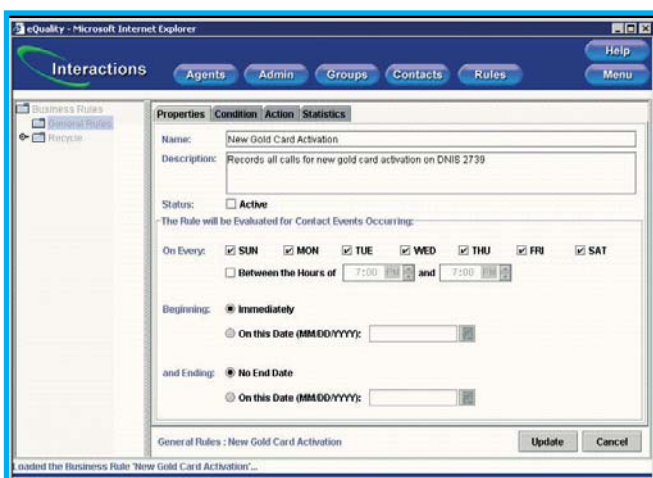


Kundenkontakte werden multimedialer – Interaktionen finden heute über Sprache, Web, E-Mail und anderen Kommunikationsformen statt. Die neue Herausforderung ist, diese komplexe Kommunikation zu steuern und zu verbessern.

Qualitätsmanagement ist ein fester Bestandteil der meisten Kundendienstumgebungen. Ein neues Element ist die Nutzung von Customer-Intelligence-Daten über das Contact Center hinaus. Diese Strategie können Sie einsetzen, um die gesamte Bandbreite Ihrer Kundeninteraktionen zu optimieren.

Aufzeichnung und Auswertung von Kundenkontakten liefern wertvolle Informationen über die Effektivität von Verkauf und Kundendienst. Durch die Betrachtung aufgezeichneter Kundenkontakte können Sie beurteilen, wie gut Ihre Agenten mit den Kunden kommunizieren und ob Ihre Infrastruktur sie dabei optimal unterstützt. Bei manchen Arten von Interaktionen kann es nötig sein, vollständig aufzuzeichnen – z.B. zur Beweis-sicherung bei Verkaufsvorgängen. Aber oft reicht es aus, nur eine repräsentative Auswahl an Vorgängen, die für Ihr Geschäft und Ihre Ziele besonders wichtig sind, aufzuzeichnen.

Wenn so ein erfolgskritischer Vorgang aufgezeichnet wurde, möchten Sie natürlich, dass die richtigen Leute möglichst schnell darüber informiert werden. Ihre Marketing-, Verkaufs- oder Produktionsabteilungen sollten aber nicht nur darüber informiert werden, dass so ein Vorgang vorliegt, sondern sie brauchen auch unmittelbaren und einfachen Zugriff auf das „Rohmaterial“ – die Aufzeichnungen – um ihre Schlüsse daraus zu ziehen und letztlich Verbesserungen umsetzen zu können. Die gezielte Aufzeichnung liefert einen gut strukturierten Pool an Aufzeichnungen, auf den die Nutzer einfach zugreifen können. Dieser Pool ist die Ausgangsbasis für eine Leistungsoptimierung. Das Ergebnis: die wertvollen Informationen aus Ihrem Contact Center gehen nicht verloren, sondern



Mit eQuality Balance definieren Sie Regeln, nach denen Sie diejenigen Interaktionen aufzeichnen und analysieren, in denen das größte Verbesserungspotenzial steckt.



helfen Ihnen, die Effektivität Ihrer Prozesse zu bewerten, Trends frühzeitig zu erkennen und den Kundenservice zu verbessern.

Mit eQuality Balance von Witness Systems können Sie Kundeninteraktionen geplant erfassen – egal ob per Telefon, E-Mail oder Internet. Sie definieren Regeln, nach denen zufällig, gezielt oder vollständig aufgezeichnet wird. Diese Regeln lösen die Aufzeichnung bestimmter Interaktionen aus, veranlassen den Versand einer Mitteilung an einzelne Mitarbeiter oder Gruppen in Ihrem Unternehmen und legen die Aufzeichnungen in klassifizierten Ordnern ab, wo sie leicht und intuitiv gefunden und wiedergegeben werden können.

**Definieren Sie die Regeln, um die richtigen Interaktionen planvoll aufzuzeichnen und verbessern Sie Service, Kundenbindung und Umsatz.**

Die individuellen Geschäftsziele Ihres Unternehmens bestimmen die Regeln, nach denen gezielt aufgezeichnet wird. Eine Regel könnte zum Beispiel besagen, dass zufällig ausgewählte 5% aller Kontakte zu Qualitätssicherungs- und Schulungszwecken aufgezeichnet werden sollen. Eine andere Regel veranlasst die Aufzeichnung aller Inkasso-Telefonate. Eine weitere Regel wiederum legt fest, dass 100% aller Anrufe von als besonders wichtig definierten Kunden aufgezeichnet werden. In speziellen Situationen, bei denen Kunden am Telefon schwerwiegende Reklamationen äußern oder Feedback über neue Produkte und Dienstleistungen geben, kann der Agent die Aufzeichnung per Knopfdruck auslösen. Sie können sogar ein Live-Monitoring durchführen, das sowohl Sprache als auch Dateneingabe in Echtzeit einbezieht. Das System zeigt eine Liste aller Agenten und ihren Verfügbarkeitsstatus an.

## Browser-basierte Auswertung und integrierte Leistungsbewertung.

eQuality erfasst Interaktionen genau so, wie sie stattfinden. Aufgezeichnet werden die Konversation zwischen Kunde und Agent, die Tastatureingabe des Agenten und seine Bildschirmaktivität. Autorisierte Benutzer innerhalb Ihres Unternehmens sehen den kompletten Verlauf des Kontakts, inklusive Vermittlungen, Konferenzgesprächen und Wartezeiten.

Sie können sich die Aufzeichnungen über ein intuitives, Browser-basiertes Interface wiedergeben lassen und Ihre Anmerkungen per Text oder Voice-Note hinzufügen. Sie können aufgezeichnete Kontakte auch als avi-Datei exportieren und sie so an jedem Multimedia-PC wiedergeben. Um Missbrauch zu verhindern, sind entsprechende Sicherheitsvorkehrungen vorhanden.

Mit Hilfe von eQuality Evaluation können Contact Center Leiter und Mitarbeiter der Qualitätssicherung den Aufzeichnungspool von eQuality Balance benutzen, um Interaktionen wiederzugeben, zu evaluieren und die Leistung von Agenten zu bewerten. Die Anwendung besitzt Funktionen zur flexiblen Gestaltung und Ausgabe von Formularen, Berichten und Grafiken. Das vereinfacht und vereinheitlicht die Messung der Produktivität im Contact Center.

Die Kombination von eQuality Balance und eQuality Evaluation ermöglicht Ihnen also, besonders wichtige und erfolgskritische Interaktionen aufzuzeichnen und zu bewerten – mit dem Ziel, die Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter, Prozesse und Technologien zu verbessern. Und das nicht nur in Ihrem Contact Center, sondern im gesamten Unternehmen. So steigern Sie Kundenzufriedenheit und Umsatz und senken Kosten.

## eQuality Balance Hauptvorteile

- **Ein integriertes Paket sowohl für Sprach- als auch Datenaufzeichnung** ermöglicht schnelle Installation und einen schnellen Return-on-Investment
- **Integration in Ihr CRM-System** – so können Sie frei definieren, welcher Vorgang eine Aufzeichnung auslösen soll
- **Der Anwender kann intuitiv Regeln definieren, die eine gezielte Aufzeichnung auslösen** und diese Regeln bei neuen Anforderungen entsprechend anpassen
- **Nahtlose Integration in die eQuality-Suite** mit Tools für die Leistungsoptimierung und E-Learning
- **Automatische Ablage der Interaktionen in Kontakte-Ordern, die über den Browser aufgerufen werden** – so können Anwender innerhalb des Unternehmens schnell und intuitiv auf wertvolle Kundeninformationen zugreifen
- **Benachrichtigt Einzelpersonen oder Gruppen bei Vorgängen**, die als wichtig definiert wurden, per E-Mail oder Handy



It's your goal. It's our philosophy.

WITNESS SYSTEMS

Improve everything.™

**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

**Americas Headquarters**  
300 Colonial Center Pkwy  
Roswell, GA 30076  
USA

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

**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 Deutschland Indien Japan Kanada Malaysia Mexiko Niederlande Singapur**