

Viele Unternehmen unterschätzen den Einfluss, den das Back-Office auf Kundenservice und Kundenzufriedenheit hat. Er wird unterschätzt, weil er sich nicht direkt, sondern indirekt – zwischen einzelnen Abteilungen innerhalb des Unternehmens – auswirkt. Wird aber dieser Einfluss nicht beachtet, bleiben die wahren Ursachen eines Kundenkontaktes verborgen.

Ein Unternehmen, das diese Gründe genau unter die Lupe nimmt, wird in der Regel auf bestimmte Abläufe stoßen, die Verzögerungen verursachen. Eine Verzögerung wiederum veranlasst den Kunden, anzurufen und nach dem Status seiner Anfrage, seiner Bestellung o.ä. zu fragen. Eine mangelhafte Datenerfassung führt zu Fehlern auf der Rechnung und zu Rückfragen, falsche und unklare Informationen frustrieren die Kunden. Unnötige Wiederholungsanrufe, die durch mangelhafte Back-Office-Prozesse hervorgerufen werden, tragen nicht unerheblich zu dem Anrufvolumen eines Unternehmens bei. Sie beeinflussen das Geschäftsergebnis negativ und sind ein Hinweis auf sinkende Kundenzufriedenheit. Kann Ihr Unternehmen nötige von unnötigen Gesprächen im Contact Center unterscheiden und die Ursachen für unnötige Gespräche beseitigen?

Durch den hohen Wettbewerbsdruck unserer heutigen Zeit wachsen die Ansprüche an ein Unternehmen. Es muss eine klare Leistungsmanagement-Strategie entwickeln, wie die wichtigsten geschäftlichen Ziele erreicht werden können. Ein besonders wichtiges Ziel ist der optimale Kundenservice-Level. Stellen Sie Ihre Strategie auf den Prüfstand: Verbessert sie sowohl Produktivität als auch die Qualität Ihrer Daten? Haben Sie genügend Ressourcen, um die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen sicher zu stellen und um sich vor Betrug zu schützen?

Das Leistungsmanagement hilft Ihnen dabei, Hindernisse und Schwachstellen zu finden und ihnen entgegen zu steuern – am besten *bevor* der Kunde davon betroffen ist. Zum Beispiel konnte ein führender Anbieter von Breitbanddiensten jedes Jahr ca. 2,5 Mio. Euro einsparen, indem er die Zahl der Anrufe, die auf fehlerhafte Rechnungen zurückzuführen waren, um 5% senkte. Mit Hilfe der Lösung eQuality Office von Witness Systems können Unternehmen die *Qualität und Produktivität Ihres Back-Office verbessern*. Durch *bessere Abläufe bei der Datenverwaltung und Rechnungstellung* kann sich das Unternehmen auf effektiven, effizienten und qualitativ hochwertigen Kundenservice und auf die Optimierung von Prozessen, Technologien und Mitarbeitern konzentrieren.

### Erfolgreicher Kundenservice basiert nicht auf Spekulationen

eQuality von Witness Systems ist eine Software-Suite zur Leistungs-optimierung. Mit eQuality können Sie Bildschirmaktivitäten erfassen, Aufzeichnungen bewerten, „Best-Practice“-Beispiele finden und Ihre Mitarbeiter sehr effektiv trainieren. eQuality sammelt beispielhafte Transaktionen, indem eine Aufzeichnung durch von Ihnen vorher definierten Regeln ausgelöst wird. Diese Aufzeichnungen werden automatisch in kategorisierte Ordner abgelegt. Außerdem können Sie sich automatisch benachrichtigen lassen, wenn eine entsprechende Interaktion aufgezeichnet wurde. Dadurch sind Sie in der Lage, die Effektivität Ihrer Prozesse zu

bewerten. Sie erkennen frühzeitig Trends und können Maßnahmen planen, um die Leistungsfähigkeit zu verbessern.

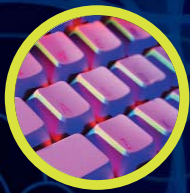
Das Kernstück der Witness Systems-Lösung ist die Aufzeichnung der Bildschirmaktivität inklusive Tastatureingabe Ihrer Mitarbeiter. Dadurch erhalten Sie ein exaktes und realistisches Bild, wie die Interaktion abgelaufen ist. Die ausgefeilten Funktionen von eQuality erlauben Ihnen die Definition von bestimmten Situationen am Bildschirm, die eine Aufzeichnung auslösen. Zum Beispiel können die Werte in einzelnen Maskenfeldern einer Anwendung die Aufzeichnung auslösen. So können Sie ganz gezielt bestimmte Geschäftsprozesse näher betrachten.

*Die Aufzeichnung von Transaktionen und ihre Auswertung liefern wertvolle Erkenntnisse über die Effektivität einer Abteilung – und welche Auswirkungen das auf Ihre Kunden hat.*

Durch die Aufzeichnung ausgewählter Transaktionen können Sie beurteilen, wie effektiv Ihre Mitarbeiter diese Vorgänge bearbeiten. In einigen Fällen kann es sogar ratsam sein, 100% aller Transaktionen aufzuzeichnen, z. B. um Betrugsversuche zu entdecken oder um gesetzliche Bestimmungen einzuhalten. Meist reicht jedoch eine gezielte Aufzeichnung aus, die sich auf diejenigen Transaktionen konzentriert, die für Ihr Unternehmen am wichtigsten sind.

Die gezielte Aufzeichnung mit eQuality orientiert sich an Ihren individuellen Bedürfnissen und geschäftlichen Zielen. Sie könnten z.B. definieren, dass 5% eines bestimmten Vorgangs zufällig ausgewählt und zu Trainings- und Schulungszwecken aufgezeichnet werden sollen. Oder Sie definieren eine Regel, nach der alle Bestellungen ab einem gewissen Bestellwert aufgezeichnet werden. Oder Sie definieren eine Gruppe von Transaktionen als besonders riskant und zeichnen diese zu 100% auf, um sie später detailliert überprüfen zu können.

Die Wiedergabe aufgezeichneter Transaktionen zeigt auf, wo das Risiko von Fehlern oder Betrugsversuchen am größten ist und stellt dadurch ein wichtiges Werkzeug bei der Überprüfung von



Geschäftsprozessen dar. Das Risiko der Strafverfolgung wegen Nichtbeachtung von gesetzlichen Bestimmungen können Sie minimieren, indem Sie überprüfen, ob sich Ihre Mitarbeiter genau an die Vorgaben halten.

Aber nicht nur Ihre Mitarbeiter, sondern auch die eingesetzten Systeme stehen auf dem Prüfstand. Sind diese Systeme vielleicht sogar ein Hindernis bei der Einhaltung der Vorschriften? Wissen Sie, wie sich der Einsatz dieser Systeme auf Ihre Kunden auswirkt? Was bringt Ihre Kunden dazu, den Telefonhörer in die Hand zu nehmen und nachzufragen, was frustriert Ihre Kunden und führt schließlich dazu, dass sie nicht mehr bei Ihnen kaufen?

Mit Hilfe von eQuality können Sie diese wichtigen Fragen beantworten. eQuality ermöglicht Ihnen die Suche nach den eigentlichen Ursachen eines Anrufs, der im Contact Center ankommt. Egal, ob Fehler bei der Datenerfassung, unklare Vereinbarungen oder ineffektive Prozesse der Grund des Anrufs waren – Sie finden die Schwachstelle in Ihrem Kundenservice. Eine qualitativ bessere Datenerfassung senkt die Kosten für die Nachbearbeitung. Die Aufzeichnung zeigt Ihnen, wo das Problem entstanden ist und hilft Ihnen dabei, die Fehlerquote zu senken und die Produktivität zu steigern.

### Aufzeichnen, Bewerten und Definieren von Best-Practice-Prozessen

eQuality ist bereits in tausenden von Kundendienstzentren in aller Welt im Einsatz. Viele dieser Unternehmen leiten aufgezeichnete Kundeninteraktionen aus dem Contact Center direkt an andere Abteilungen weiter – z.B. Marketing, Entwicklung oder IT. So können die richtigen Leute von Informationen aus erster Hand profitieren.

Mit eQuality können Sie aber auch die Ursachen für eine etwaige Kundenunzufriedenheit herausfinden und innerhalb Ihrer Abteilung beheben. Sie können Verbesserungspotenzial bei Ihren Mitarbeitern aufdecken und entsprechende Maßnahmen ergreifen. Wissen Sie wirklich, wie gut Ihre Mitarbeiter mit den zur Verfügung stehenden Anwendungen umgehen können oder wie genau gesetzliche Vorgaben eingehalten werden? Erkennen Ihre Mitarbeiter Verbesserungsmöglichkeiten bei den Geschäftsprozessen und greifen diese Chancen auf? Ist die Mitarbeiterbewertung ein umständlicher, manueller Prozess, den jeder im Unternehmen gern vermeidet?

Mit Hilfe der Aufzeichnungen und den speziellen Bewertungsformularen, die eQuality zur Verfügung stellt, können Sie die Art und Weise, wie Ihr Unternehmen Erfolg und Produktivität einer Abteilung misst, entscheidend verbessern.

Die Formulare, Berichte und Grafiken zur Leistungsbeurteilung Ihrer Mitarbeiter lassen sich flexibel gestalten und einrichten – ganz nach Ihren Bedürfnissen und Vorstellungen. Sie bewerten die Leistungen Ihrer Mitarbeiter und vergleichen die Ergebnisse mit den gesteckten Zielen. Sie nutzen die reichhaltigen Informationen aus den Bewertungen, um neue Ziele zu definieren. Basierend auf den Bewertungen können Abteilungsleiter Verbesserungspotenzial bei Gruppen oder einzelnen Mitarbeitern erkennen und diese fördern. Sie können Aufzeichnungen editieren, Best-Practices definieren und die Inhalte zum Erstellen eines E-Learning-Kurses benutzen.

Bewerten Sie, wie gut Ihre Mitarbeiter die Anwendungen nutzen und legen Sie sich Ihr eigenes, unternehmensspezifisches Best-Practices-Archiv an. Die besten aufgezeichneten Beispiele dienen als Vorbilder für neue Mitarbeiter – so arbeiten sich diese schnell ein und müssen nicht selbst alles neu „erfinden.“

### Hauptvorteile

- Finden Sie die Gründe ineffizienter interner Geschäftsprozesse, die unnötige Kundeninteraktionen verursachen
- Sichern Sie die Einhaltung gesetzlicher oder anderer Vorschriften
- Stellen Sie sicher, dass vorgegebene Abläufe auch eingehalten werden
- Entdecken Sie Lücken in Ihren Prozessen und beheben Sie Fehler
- Benutzen Sie Aufzeichnungen wichtiger Geschäftsprozesse für die Leistungsoptimierung
- Maximieren Sie die Produktivität und senken Sie die Fehlerrate durch eine Leistungsbewertung der Mitarbeiter
- Steigern Sie die Trainingseffektivität und senken Sie Trainingskosten
- Richten Sie eine Aufzeichnungslösung ein, die unabhängig von anderen Anwendungen arbeitet und die ein genaues Abbild der durchgeführten Transaktionen liefert



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**