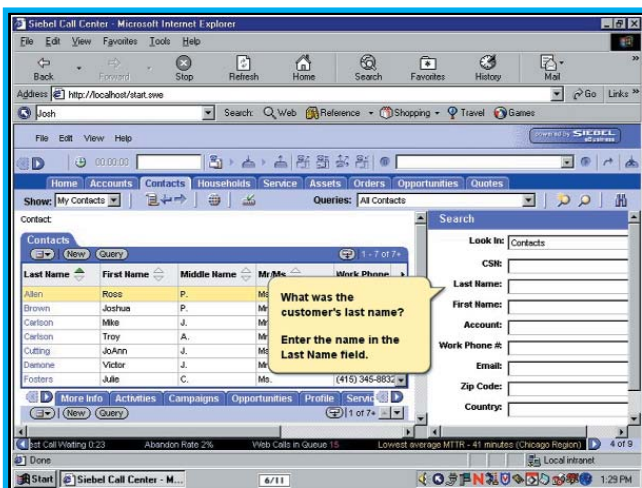


## Erstellen Sie eigene E-Learning-Inhalte basierend auf realen Vorgängen und Best-Practices aus Ihrem Contact Center

Im schnelllebigen Contact Center-Geschäft ist es wichtig, Wissen schnell weitergeben und Fähigkeiten schnell vermitteln zu können. Von den Agenten wird heute verlangt, dass sie komplexe und sich laufend ändernde Umstände, z.B. neue gesetzliche Anforderungen, sofort umsetzen können. All das setzt kontinuierliches Training und eine gute Ausbildung der Agenten voraus. Der Einsatz von E-Learning zur Verbesserung des Kundenservices und zur Steigerung des Verkaufserfolgs wird zu einem immer wichtigeren Wettbewerbsvorteil.

Unternehmen setzen Aufzeichnungslösungen ein, um die Qualität von Kundenerfahrungen verbessern zu können. Mit einem begleitenden, dynamischen E-Learning-Angebot können Sie neben der Leistungs- und Qualitätssteigerung beim Kundenservice auch die Mitarbeiterzufriedenheit und die Bindung der Agenten an das Unternehmen erhöhen.

*Jetzt kann auch Ihr Unternehmen Defizite der Agenten schnell beseitigen – ohne erst zeit- und kostenintensive Schulungskurse entwickeln zu müssen.* Erstellen Sie Ihr eigenes Best-Practices-Archiv, indem Sie Ihre Kundeninteraktionen bewerten und die besten auswählen. Diese Interaktionen dienen als Beispiele für das Training – so können neue Agenten schnell von den Erfahrungen routinierter Agenten lernen. Das vorliegende Rohmaterial – aufgezeichnete Kundeninteraktionen – können Sie nach Ihren Anforderungen aufbereiten. Das Ergebnis ist eine dynamische Schulungsumgebung, in der die Agenten selbst und die Contact Center-Manager die erreichten Fortschritte erkennen: letztlich eine verbesserte Servicequalität, die den Kunden zugute kommt.



In nur wenigen Minuten erstellen Sie Lerninhalte, die auf realen Vorgängen aus Ihrem Center basieren und deshalb genau auf Ihr Unternehmen zugeschnitten sind. Innerhalb weniger Stunden können Sie dadurch eine qualitativ hochwertige, interaktive Lerneinheit erstellen, die ein Teil Ihres E-Learning-Angebots wird.



Sie erstellen schnell und einfach Lerninhalte, die sich gezielt an den festgestellten Defiziten orientieren und speziell die wichtigsten Fähigkeiten trainieren. Ein weiterer Vorteil: diese Inhalte stehen sehr schnell zur Verfügung. So bekommen Sie eine dynamische Trainingsumgebung, die ein optimales Lernen ermöglicht.

Ein E-Learning-Programm kann besonders nützlich sein, um neue Agenten nach der Basisausbildung reibungslos in den Arbeitsprozess zu integrieren. Die Produktivität in dieser Phase erhöht sich und die Einarbeitungszeit wird insgesamt kürzer. Mittels Online-Training können auch etablierte Agenten stetig fortgebildet werden, ohne klassische Schulungen besuchen zu müssen. So optimieren Sie die Leistungen aller Mitarbeiter, – egal ob neu oder seit Jahren in Ihrem Unternehmen – senken Kosten für das Training und erhöhen die Netto-Arbeitszeit, die den Agenten für direkten Kundenkontakt zur Verfügung steht. Möchten Sie in E-Learning einsteigen und suchen das Tool mit dem besten Preis/Leistungsverhältnis? Sie haben es gerade gefunden: eQuality Producer von Witness Systems.

## Erweitern Sie Ihre bestehende eQuality-Lösung um eine dynamische Trainingsumgebung

Mit eQuality Producer erstellen Sie E-Learning-Inhalte, die genau zu Ihrem Unternehmen passen. Denn sie basieren auf aufgezeichneten Kundeninteraktionen, die aus Ihrem eigenen eQuality-Aufzeichnungsarchiv stammen. So erzeugen Sie Online-Trainingseinheiten mit Szenarien, wie sie Ihre Agenten jeden Tag vorfinden.

Suchen Sie vorbildliche Interaktionen heraus, um „Best-Practice“-Trainingseinheiten zu erstellen, die sowohl Techniken als auch die „Soft-Skills“ verbessern helfen. Verwenden Sie die Inhalte in Verbindung mit der eQuality Now E-Learning-Software, um Online-Training anzubieten, und um die Fortschritte von Gruppen und Individuen zu dokumentieren.

Mit eQuality Producer sind Sie in der Lage, ein verbessertes Training anzubieten, von dem Ihre Agenten profitieren. Denn sie können in einer kontrollierten, simulierten Umgebung, die für einen optimalen Lernerfolg eingerichtet wurde, mit Kunden kommunizieren und ihr Wissen um die Abläufe und technischen Einrichtungen testen. Darüberhinaus verlieren Sie nie die

übergeordneten Unternehmensziele aus dem Auge, denn diese sind eng mit den Best-Practice-Modulen verbunden. Benutzen Sie Ihre mit eQuality aufgezeichneten Kundeninteraktionen, um gezielte und kurzfristig abrufbare Lerneinheiten kostengünstig zu erzeugen. Heutzutage verändert sich das Geschäft fast täglich: Neue Produkte und Dienstleistungen werden angeboten, Geschäftsbedingungen werden verändert etc. Das verlangt nach kostengünstig zu erzeugenden Informationen und Trainingsinhalten, die kurzfristig zur Verfügung stehen. Erstellen Sie Online-Lerneinheiten, die ein bestimmtes Thema zum Gegenstand haben: z.B. Informationen zu den Geschäftsbedingungen, Bildschirm- und Systemnavigation, exakte Datenerfassung, Produktinformationen, das richtige Zuhören u.v.m. Sie haben auch die Möglichkeit, Bewertungen über die Leistungen der Agenten in die Module einfließen zu lassen. eQuality Producer ist das ideale Tool, um ein E-Learning-Archiv aufzubauen. Sie können die Inhalte per E-Mail verschicken oder Hyperlinks auf Ihrer Website einfügen. Oder Sie bauen die Inhalte in Ihr Trainingssystem ein und schulen damit Ihre Agenten wann Sie es wünschen – in kurzen oder längeren Zeitabständen. Sie können die Inhalte in Verbindung mit eQuality Now einsetzen und erhalten somit eine komplette, dynamische Trainingsumgebung.

#### So einfach erzeugen Sie eine Online-Trainingseinheit:

- Suchen Sie in Ihren Aufzeichnungen nach einer vorbildlich abgelaufenen Interaktion. Definieren Sie diese Interaktion als „Best-Practice“-Beispiel
- Exportieren Sie diese Interaktion aus Ihrer eQuality-Aufzeichnungssoftware
- Trennen Sie Sprach- und Bildschirmdaten mit dem Interaction Editor und blenden Sie vertrauliche Informationen aus
- Machen Sie Anmerkungen und erzeugen Sie Sprechblasen für zusätzliche Informationen und stellen Sie Fragen, damit die Lerneinheit interaktiv ablaufen kann

### eQuality Producer Hauptvorteile

- **Nahtlose Integration in die eQuality-Suite** mit Tools für die Leistungsanalyse und -optimierung
  - **Leistungsstarke und einfach zu bedienende Lösung**, setzt nur minimales technisches Wissen voraus
  - **Ermöglicht schnelles Erstellen eines E-Learning-Programms** basierend auf Best-Practices Ihres Contact Centers
  - **Vereinfacht das Agententraining**, weil technische Abläufe und Soft-Skills gleichzeitig trainiert werden
- Verschicken Sie diesen neuen Inhalt per E-Mail, verlinken Sie ihn auf Ihrer Website oder binden Sie ihn in Ihre eQuality Now E-Learning-Software für Contact Center ein
- Mit eQuality Now erstellen und dokumentieren Sie Bewertungen aus Ihrer dynamischen Trainingsumgebung heraus

Contact Center-Agenten sind die Schnittstelle des Unternehmens zu seinen Kunden. Deshalb ist es so wichtig, dass Agenten, Teamleiter und Contact Center-Manager die richtigen Tools zur Verfügung haben, um die Kundenbeziehung optimal gestalten zu können. Dank Aufzeichnung, Bewertung und integriertem E-Learning in einer dynamischen Trainingsumgebung können Sie sicher stellen, dass Ihre Kunden mit motivierten und leistungsfähigen Agenten kommunizieren, die eine gleichbleibend hohe Servicequalität bieten, egal ob die Interaktion über die Web-Site, E-Mail oder das Telefon stattfindet. Fangen Sie am besten heute damit an, produzieren Sie Qualität mit eQuality Producer!



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**