



WITNESS SYSTEMS

http://witness.crmproject.com

Witness Systems ist ein führender Anbieter von Systemen zur gezielten Aufzeichnung und Auswertung von Kundeninteraktionen und von E-Learning-Software. Mit Hilfe dieser Lösungen können Unternehmen ihre Kundenkontakte in allen Kommunikationsmedien verbessern.

Witness Systems

www.witness-systems.de
contact_germany@witness.com

Warum CRM allein nicht glücklich macht

Immer mehr Unternehmen investieren viel Geld in eine CRM-Lösung (Customer-Relationship-Management), um den wachsenden Herausforderungen an ihren Kundenservice und steigenden Verkaufszielen gerecht werden zu können. Schließlich wäre es der sicherste Weg in den Misserfolg, NICHT in die Kundenzufriedenheit zu investieren – das gilt in wirtschaftlich guten genauso wie in schlechten Zeiten. Je schneller ein Unternehmen den Return-on-Investment (ROI) einer Investition realisieren kann, desto besser. Deshalb ist es für alle Unternehmen jetzt so wichtig, Investitionen in CRM-Software zu schützen und die Anwendung zu optimieren.

Die Synergieeffekte zwischen der Witness Systems eQuality-Software und der CRM-Lösung entstehen während der gesamten Rollout-Phase und betreffen sowohl die Mitarbeiter, die Prozesse und die eingesetzte Technologie und verhelfen zu einem schnelleren Return-on-Investment der CRM-Lösung.

Die eQuality-Suite beinhaltet Lösungen zur multimedialen Aufzeichnung und Auswertung von Kundeninteraktionen und E-Learning-Anwendungen und ist somit ein Kreislauf zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung im Contact-Center. Die Verbindung von eQuality mit Ihrem CRM-System ermöglicht eine optimale Nutzung des Systems und schützt Ihre Investition. Zum Beispiel kann die eQuality-Lösung in Ihr unternehmensweites CRM-System eingebunden werden und startet die Aufzeichnung von bestimmten von Ihnen definierten CRM-Vorgängen. Das System zeichnet alles auf, was zu dem Vorgang gehört und speichert es ab – so bekommen Sie ein vollständiges Bild, wie Service- oder Verkaufsmitarbeiter mit dem CRM-System arbeiten. eQuality sagt Ihnen:

- wie benutzerfreundlich das CRM-System wirklich ist
- welche Tools die Agenten bevorzugen
- wie gut die Agenten auf die Anwendung der verschiedenen Features des CRM-Systems geschult wurden
- wie ihre Verkaufsmitarbeiter die elektronischen Medien wie E-Mail oder Web-Chat benutzen. So schützen sie die Investition in die Bereitstellung dieser Kanäle.

Vor dem Implementieren: Evaluieren!

Um die Performance des CRM-Systems beurteilen zu können, müssen Messzahlen vorliegen. Einer der größten CRM-Outsourcing-Anbieter in Kanada nutzt eQuality, um Abweichungen in bestimmten Daten und den Verhaltensmustern von Agenten festzustellen. Diese Informationen werden verwendet, um Verbesserungspotenzial und neue Umsatzchancen zu erkennen, geschäftliche Abläufe effektiver zu gestalten und die Mitarbeiter besser zu schulen. Ein Ergebnis des Feedbacks von eQuality war, dass das Unternehmen sein Benutzer-Interface verändert hat, damit die Agenten während einer Interaktion Kundendaten effizienter erfassen konnten.

Prüfen und verbessern Sie die Abläufe

Eine große Herausforderung bei der erfolgreichen Einrichtung eines CRM-Systems ist das korrekte Erkennen und die richtige Definition von geschäftlichen Abläufen, um das gesteckte CRM-Ziel zu erreichen.

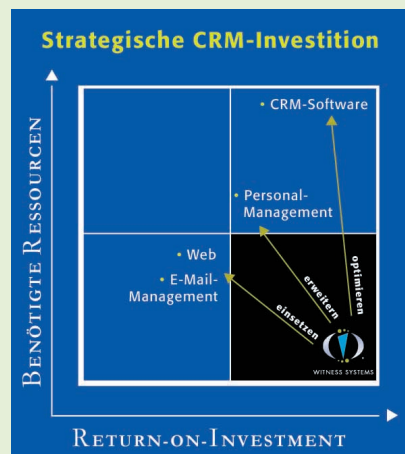


Abb. 1 – eQuality optimiert alle Phasen des CRM-Rollouts und berücksichtigt dabei sowohl Mitarbeiter, Prozesse als auch die Technologie und beschleunigt so den Return-on-Investment Ihrer CRM-Anwendung

Ein CRM-Prozess beschreibt, wie der Kontakt mit dem Kunden abläuft: vom Kundenservice, dem Bestellmanagement über die Logistik und der Herstellung bis hin zu Verkauf, Marketing und dem Engineering.

Für die „Gap-Analyse“ möchten Sie eventuell bestimmte Abläufe aufzeichnen, von denen Sie wissen, dass Verbesserungsbedarf besteht.

Die Frage ist, kennen Sie die in Ihrem Unternehmen bestehenden Abläufe wirklich? Finden Sie exakt heraus, welche Abläufe bestehen und setzen Sie Ziele, die dank des CRM-Systems erreicht werden sollen. Schließlich reicht es nicht aus, einen schlechten Ablauf zu automatisieren! Was ist mit Abläufen, bei denen Sie kein Verbesserungspotenzial erkennen? Oder Abläufe, von deren Existenz Sie nicht einmal wissen, weil die Mitarbeiter irgendeinen eigenen Weg erfunden haben?

Die leistungsfähige, gezielte Aufzeichnung der eQuality-Suite ermöglicht es Ihnen, Interaktionen mitzuschneiden, die für Ihr Geschäft am wichtigsten sind und die deshalb vorher von Ihnen definiert wurden. Das können z. B. Interaktionen mit den besten Kunden sein oder mit bestimmten Produkten oder Marketingkampagnen. Es können auch Interaktionen sein, die einem bestimmten Service-Vorgang zuzuordnen sind, einem gewissen Schwierigkeitsgrad entsprechen oder die anhand anderer, von Ihnen definierter Regeln aufgezeichnet wurden, um die entsprechenden Abläufe zu optimieren.

Optimieren Sie Ihre Technologie

Die Bereitstellung und Einrichtung einer Technologie, die besonders arbeitsintensive Vorgänge ersetzen soll, ist meistens kein leichter Prozess. Wie können Sie sicher sein, das Optimum aus Ihrer CRM-Lösung herauszuholen ohne wichtige Features zu übersehen? Die Witness-Systems-Lösung zum Qualitäts-Monitoring zeichnet Sprach- und Dateninteraktionen synchron auf – so bekommen Sie einen echten Eindruck über die Nutzung der Software durch eine detaillierte Darstellung des Bildschirminhalts.

Sie sehen zum Beispiel, wie ein Call-Center-Agent einen Anruf entgegennimmt, den Namen des Kunden erfasst und sich die Informationen der Kundendatei anschaut. Sie sehen, wann er eine andere Bildschirmseite aufruft. Sie können dadurch feststellen, wie Ihr CRM-System mit anderen Anwendungen Ihres Unternehmens verbunden werden muss.

David Gould

Chief Executive Officer and
President

Nancy Treaster

Senior Vice President,
Global Marketing

Alain Livernoche

Senior Vice President,
Worldwide Sales

John Wilkinson

Vice President Sales & Alliances,
EMEA

Witness Systems

300 Colonial Center Pkwy
Roswell, GA 30076
Phone 770.754.1900
Fax 770.754.1873
contact_usa@witness.com
www.witness.com

Ist eine Ihrer geschäftlichen Zielvorgaben der CRM-Software die Umsatzsteigerung durch Upselling? Definieren Sie eine Regel, nach der eQuality Interaktionen aufzeichnen soll, bei denen eine Upselling-Chance besteht. Mit eQuality erkennen Sie schnell, welche Agenten zusätzlichen Schulungsbedarf haben, was das Upselling betrifft. Darüberhinaus können Sie mit eQuality messen, ob die Agenten während einer laufenden neuen Marketingkampagne alle Features der CRM-Software nutzen.

Über einige Szenarien, z. B. wenn der Umsatz eines Ihrer größten Kunden zurück geht, müssen bestimmte Stellen im Unternehmen schnell unterrichtet werden. Das können Sie erreichen, indem Sie Kriterien für die Aufzeichnung definieren und die entsprechenden Stellen im Unternehmen benachrichtigt werden. So können schnell die richtigen Maßnahmen ergriffen werden.

Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter vor

Bevor eine neue CRM-Lösung implementiert wird, ist es besonders wichtig, die Mitarbeiter darauf vorzubereiten, die mit der Lösung arbeiten werden. eQuality's E-Learning-Management-Lösung, eQuality Now, liefert die Trainingsinhalte direkt an den Desktop des Agenten. So wird sicher gestellt, dass die User die richtigen Informationen und das richtige Training zur Verfügung haben, um die neue Software richtig bedienen zu können.

Personalisieren Sie das Training

Für Ihre Mitarbeiter bedeutet das neue CRM-System einen Einschnitt. Sie stellen Training bereit, damit alle die Anwendung optimal bedienen können. Trotzdem wird so eine komplexe Anwendung wie das CRM-System nicht gleichzeitig von allen gleich gut verstanden und angewandt. Mit eQuality finden Sie heraus, welche Mitarbeiter das neue System verstehen und welche noch zusätzlichen Schulungsbedarf aufweisen.

Unterschiedliche Mitarbeiter lernen unterschiedlich schnell. Finden Sie heraus, ob der Schulungsbedarf aus individuellen Gründen besteht oder ob die Einführung der neuen Abläufe die Verwirrung hervorgerufen hat. eQuality Now kann ganz gezielt Lerninhalte direkt am Desktop des Mitarbeiters bereit



Abb. 2 – Bringing eQuality to eBusiness. Die vollständige Suite für die Aufzeichnung multimedialer Kundeninteraktionen, die Evaluierungs-, die Auswertungs- und die E-Learning-Software: eQuality Balance, eQuality Response, eQuality Interactive, eQuality Evaluation, eQuality Analysis, eQuality Now

stellen, um die erkannte individuelle Lücke zu schließen. Die Software sendet Trainingsupdates an jeden einzelnen Desktop.

Auch wenn der Hersteller der CRM-Lösung ein Einführungstraining anbietet, verstärkt ein ergänzendes, fortlaufendes Training den Lernerfolg und hilft den Benutzern, die neuen Anwendungen zu beherrschen. Sie stellen sicher, dass Ihre Agenten die CRM-Lösung effektiv einsetzen, indem Sie den Anwendern sowohl das Einführungstraining als auch fortlaufendes Training anbieten.

eQuality-Lösungen von Witness Systems

Witness Systems bietet Lösungen zur gezielten Aufzeichnung multimedialer Kundeninteraktionen, Analyse- und E-Learning-Management-Software an. Mit Hilfe dieser Lösungen verbessern Unternehmen ihre

Kundenbeziehungen. Sie generieren dadurch zusätzlichen Umsatz, verbessern die Profitabilität, senken die Mitarbeiterfluktuation und erhöhen die Kundenbindung.

Witness Systems hat die Lösung eQuality in bereits zahlreichen Industrien erfolgreich implementiert, darunter Automotive, Finanzdienstleister, Gesundheitswesen, Reise und Touristik, Versicherungen, Outsourcing, Verlage, Einzelhandel, Telekommunikation und Energieversorger. Witness Systems liefert weltweit Softwarelösungen an Unternehmen, die eine schnelle und erfolgreiche Implementierung und schnellen Return-on-Investment brauchen und einen hohen Qualitätsanspruch haben.

Mehr Informationen über Witness Systems und die eQuality-Suite finden Sie unter www.witness-systems.de.