



WITNESS SYSTEMS

Impact 360

Quality Monitoring

OPTIMIERUNG DER KUNDENKONTAKTE MIT HILFE VON QUALITY MONITORING

Sie nutzen bereits Silent Monitoring um die Qualität Ihrer Kundenkontakte zu überprüfen oder planen Sie gerade, dies einzuführen? Dann denken Sie doch auch einmal über Quality Monitoring nach!

Das klassische Silent Monitoring muss stets zeitgleich erfolgen, wenn der Agent angemeldet ist. Das kostet, bedingt durch Pausenzeiten oder Nacharbeit, viel Zeit des Supervisors. Mit Gesprächsaufzeichnungen sind Sie hier wesentlich flexibler.



Witness Quality Monitoring zeichnet für Sie die Gespräche Ihrer Mitarbeiter mit den Kunden auf – bei Bedarf parallel mit den Bildschirmhalten des Agenten. Sie erhalten so einen tieferen Einblick in das Arbeitsverhalten Ihres Mitarbeiters.

Führen Sie die Bewertungen der Gespräche anhand des im System individuell hinterlegten Bewertungsbogens durch – auch wenn der Agent im Moment nicht angemeldet ist.

Feedbackgespräche können Sie anhand der Aufzeichnungen durchführen. Der Lernerfolg steigt stark an, da Fehler von Ihrem Agenten selbst gehört und besser verstanden werden können. So können Sie zielgerichtet und effizient Ihre qualitätsfördernden Maßnahmen ausrichten.

MIT QUALITY MONITORING NÄHER AM KUNDEN

Haben Sie sich auch schon einmal eine der folgenden Fragen gestellt:

- Wie reagieren Kunden auf Aktionen?
- Sind unsere Prozesse kundenorientiert?
- Was sind die wirklichen Probleme unserer Kunden?

Quality Monitoring von Witness kann Ihnen Antworten auf Ihre Fragen geben! Sie sind einfach näher am Kunden, ohne umständliche Umfragen – direkt aus Ihren Gesprächen.

Nicht nur Supervisoren oder Qualitäts-Teams können mit dem QM-System arbeiten. Auch für Ihr Marketing oder Ihre Produktentwicklung bietet Quality Monitoring neue Erkenntnisse – und dies nahezu in Echtzeit.

Sie können die Reaktionen auf Marketing-Kampagnen schneller als bisher direkt vom Kunden selbst anhören und bei Bedarf nachsteuern.



Optimieren Sie Ihre Prozesse mit der Unterstützung Ihrer Kunden. Sie erhalten die echte Wahrnehmung der Kunden aus den aufgezeichneten Gesprächen.

Was führt zu Kundenunzufriedenheit und wie kann ich dem entgegenwirken? Erfahren Sie es einfach ohne großen zeitlichen Aufwand direkt von Ihrem Arbeitsplatz aus.

TELE TRAIN

Resultate im Kundenkontakt



WITNESS SYSTEMS



WAS KANN WITNESS QUALITY MONITORING?

- Aufzeichnung von Telefonaten und / oder gleichzeitige Aufzeichnung von Bildschirm-inhalten
- Automatische Aufzeichnung nach frei definierbaren Regeln
- Mandantenfähig – für mehrere Kunden oder Projekte
- Umfangreiches Rechte- und Rollenkonzept für individuelle Sicherheitseinstellungen
- „Record on demand“ durch den Agenten zum Aufzeichnungen von Willenserklärungen des Kunden, z. B. bei Vertragsverlängerungen
- „Block on demand“ durch den Agenten, um ggf. Aufzeichnungen zu verwerfen, z. B. nach Widerspruch des Kunden
- Interne Applikation zum Anlegen Ihres Bewertungsbogens
- Auslesen der Bildschirminhalte zum Erkennen bestimmter Vorgänge oder Prozesse
- Umfangreiches Reporting (über 80 Standard-Reports) und Cognos Query Studio 1.1 – dem Reporting Tool zum Erstellen individueller Auswertungen

Agentengesteuerte Aufzeichnungen

Über ein auf dem Client installiertes Tool hat der Agent die Möglichkeit, Aufzeichnungen zu



starten, stoppen, abzuweisen oder direkt mit Anmerkungen zu versehen. Dies kann insbesondere im Outbound aber auch generell in

Verkaufsgesprächen sehr hilfreich sein, da Sie die Willenserklärung des Kunden einfach aufzeichnen können. Auf diese Weise können Prozesse enorm verkürzt und kundenfreundlicher gemacht werden.

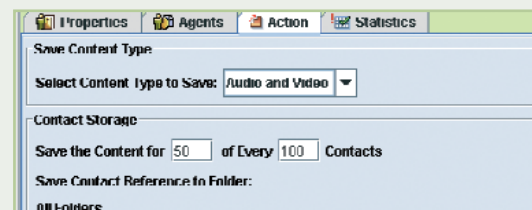
Oder Sie blockieren Aufzeichnungen, falls der Kunde mit der Aufzeichnung des Gespräches nicht einverstanden ist, um den gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich des Datenschutzes zu genügen.

REGELBASIERTE AUFZEICHNUNG VON GESPRÄCHEN UND INTERAKTIONEN

Verschiedenartige Aufzeichnungsregeln steuern die Aufzeichnungen in Ihrem Quality Monitoring System. Alle Arten von Aufzeichnungsregeln können mit einem Startdatum und Enddatum versehen werden oder nur an bestimmten Wochentagen aktiviert werden.

Aufzeichnungen per Zufallsprinzip

Die sogenannten Randomizer Rules zeichnen für bestimmte Agenten oder Gruppen nach dem Zufallsprinzip Gespräche auf. Sie geben lediglich vor, welchen Prozentsatz von allen möglichen Aufzeichnungen Sie gespeichert haben möchten.

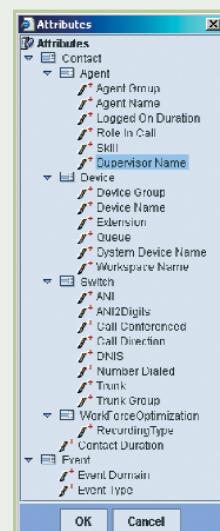


Beispiel: Sie möchten zur kontinuierlichen Überprüfung einer bestimmten Agentengruppe von jedem der Agenten eine Aufzeichnung aus jeweils zwanzig Kontakten erhalten.

Aufzeichnungen nach Events

Über Event Based Rules haben Sie die Möglichkeit, nach jedem übermittelten CTI Event eine Aufzeichnung zu initiieren. Außerdem besteht die Möglichkeit, diese Events mit System internen Parametern, wie beispielsweise der Teamzugehörigkeit, zu kombinieren.

Beispiel: Sie möchten zur gezielten Schwachstellenanalyse nur Gespräche aufzeichnen, bei denen der Agent eine Rücksprache mit einem Supervisor gehalten hat (Event Type = Hold).



Quality Monitoring

DATENSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Aufzeichnungsmanagement über Ordnerkonfiguration

Jeder Aufzeichnungsregel wird ein Zielordner im System zugewiesen, in dem aufgezeichnete Gespräche abgelegt werden. Hierbei bietet Ihnen das System die Möglichkeit, eine maximale Anzahl an Aufzeichnungen für jeden einzelnen Ordner festzulegen. Außerdem können Sie die Aufbewahrungsdauer ebenfalls für jeden Ordner einstellen. Auf diese Weise haben Sie immer eine ausreichende Menge und stets aktuelle Aufzeichnungen in Ihrem Vorrat.

Datensicherheit und Zugriffskontrolle auf allen Ebenen

Application Feature	Enabled
Search and Replay Application	<input checked="" type="checkbox"/>
Launch Learning	<input type="checkbox"/>
Agent Access	<input type="checkbox"/>
Supervisor Access	<input type="checkbox"/>
Groups	<input checked="" type="checkbox"/>
Administration	<input checked="" type="checkbox"/>
Active Agent Display	<input type="checkbox"/>
View Business Rule Folders	<input checked="" type="checkbox"/>
Add Business Rule Folders	<input checked="" type="checkbox"/>
View Contact Folders	<input checked="" type="checkbox"/>
Export Contact	<input type="checkbox"/>
Delete Annotation	<input checked="" type="checkbox"/>
Add/Edit Annotation	<input type="checkbox"/>
Add Contact Folders	<input type="checkbox"/>
Report Application	<input checked="" type="checkbox"/>
Reports	<input checked="" type="checkbox"/>

Jedem Benutzer im System wird eine Rolle mit Zugriffsrechten zugewiesen. Nur wenn der Zugriff für einen bestimmten Bereich eingerichtet ist, wird dieser überhaupt angezeigt.

Zur weiteren Unterscheidung im Zugriff kann innerhalb eines Bereiches das Recht noch weiter differenziert werden (Nur Lesen / Schreiben / Löschen). Auf diese Weise wird der Zugriff auf Systemordner mit Aufzeichnungen, Aufzeichnungsregeln oder auch abgelegte Bewertungen einfach und komfortabel administriert.

BEWERTUNGSVORLAGEN INDIVIDUELL GESTALTEN

Implementieren Sie den Bewertungsbogen für Ihre Gespräche einfach und schnell in der integrierten Entwicklungsoberfläche. Sie können für unterschiedliche Projekte oder inhaltliche Anforderungen verschiedene Bewertungsbögen hinterlegen.

Hierbei können Sie für unterschiedliche Bewertungsaspekte, wie Begrüßung, fachliche / kommunikative Skills etc. eigene Sektionen anlegen, in denen die entsprechenden Fragen und Kriterien übersichtlich eingefügt werden können.

Das System stellt drei Arten von Fragetypen zur Auswahl - Radio Buttons, Drop Down Listen oder Check Boxen.

Sie können für jede Frage mit Ihren Antwortmöglichkeiten eine unterschiedliche Anzahl an Punkten vergeben. Auf diese Weise haben Sie die Möglichkeit, einzelne Fragen höher oder niedriger zu gewichten. Außerdem besteht die Möglichkeit, die Sektionen gewichtet in das Endergebnis einfließen zu lassen.

