



WITNESS SYSTEMS



Die Komplettlösung für Workforce-Optimierung

MEHR EFFEKTIVITÄT UND QUALITÄT IN KOMPLEXEN UMGEBUNGEN

Tele'Train ist Spezialist für Workforceoptimierung. Mit Impact 360, der WFO Lösung der Firma Witness Systems, bietet Tele'Train Ihnen eine Kombination von Software und Service an, um Ihnen bei der Verbesserung der Kundeninteraktionen in Ihrem Contact Center zu helfen.

Impact 360 ist das einzige System im Markt, das Workforce Management, Quality Monitoring, E-Learning und Performance Management für verteilte Organisationen in einer zentralen Installation mit einheitlicher Architektur vereint und die komplette Bedienung durch eine einfache Benutzeroberfläche ermöglicht.



Impact 360 optimiert den Informationsfluss in Ihrer Organisation. Es kann als Komplettlösung oder als einzelne Applikationen implementiert werden. Alle einzelnen Applikationen basieren auf einer gemeinsamen Architektur und sind mit einer einheitlichen Benutzeroberfläche versehen, was die Administration erheblich vereinfacht. Tele'Train bietet Ihnen hierbei seine Erfahrung bei Beratung, Schulung, Support und Wartung an, wodurch die Kosten deutlich niedriger ausfallen, als wenn Sie diese Dienste für mehrere Insellösungen von verschiedenen Firmen einkaufen.

WORKFORCE MANAGEMENT

Mit der Workforce Management Software von Witness können Sie auf einfache und effiziente Weise die Einsatzplanung für die Mitarbeiter Ihres Contact Centers erstellen. Dabei werden die oftmals komplexen Arbeitsbedingungen der Organisation ebenso berücksichtigt, wie die Qualifikation und Verfügbarkeit sowie die Vorlieben und Wünsche der Mitarbeiter.



In nur wenigen Minuten wird ein Einsatzplan pro Team, pro Tag, pro Woche und für zukünftige Zeitspannen erzeugt. Durch „Drag and Drop“ können Sie Änderungen in Ihrem Plan schnell und komfortabel vornehmen. Mit dieser Planungsanwendung können Sie die richtigen Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt einsetzen, um Ihre Kundeninteraktionen effizient zu gestalten.

WAS KANN 'FORECAST UND PLANUNG'?

- **Multisite:** Wenn die Kundenkontakte auf verschiedene Standorte verteilt werden, ob intern oder unter Einbindung externer Dienstleister, haben Sie die Wahl: Zentrale virtuelle Planung oder zentraler Forecast und dezentrale Einsatzplanung.

TELE TRAIN

SOFTWARE

Der mensch macht den Unterschied



- **Multimedia:** Neben dem Telefon werden auch andere Kontaktkanäle wie eMail, Fax, Chat, etc. unterstützt. Verschiedene Planungsmethoden bis hin zum Multimediamblending können in einem Plan kombiniert werden.
- **Skillbasiert:** Skillbasierte Planung unter Berücksichtigung auch der Ausprägung der Mitarbeiterskills ist seit Jahren selbstverständlich.
- **Agenten Adherence:** Die möglichst weitgehende Einhaltung des Plans ist von besonderer Bedeutung, um den vorhergesagten Service Level auch tatsächlich zu erreichen. Mit der Funktion Agent Adherence ist es möglich, die tatsächlichen mit den geplanten Aktivitäten zu vergleichen.
- **Agenten:** Der Contact Center Mitarbeiter kann sich seinen eigenen Plan und die Pläne seiner Kollegen per Web anzeigen lassen, Urlaubsanfragen einreichen, Schichten tauschen und seine bevorzugten Arbeitszeiten eingeben, die bei der Planung berücksichtigt werden.

Die Quality Monitoring Software zeichnet Gespräche und die dazugehörigen Bildschirmaktivitäten auf. So kann nicht nur die Gesprächsqualität gesteuert werden, sondern auch der effizientere Einsatz von Anwendungen, auch für das Backoffice! Damit kann auch das Transaktions- und Prozessrecording für die gesamte Organisation ausgeführt werden.



QUALITY MONITORING

Die Quality Monitoring Software von Witness bietet Unterstützung bei Ihrer Qualitätsverbesserung und -schulung. Die systematische Unterstützung der Mitarbeiter durch das „Coaching“ wird immer wichtiger innerhalb Ihres Contact Centers. Ihr Ziel hierbei ist ein höherer Nutzen durch qualitativ bessere, gewinnbringendere oder kürzere Kundenkontakte. Das führt zu zufriedeneren Kunden und höher motivierten Mitarbeitern, was in beiden Fällen eine stärkere Bindung an Ihr Unternehmen fördert. Mit loyalen Mitarbeitern erzielen Sie Einsparungen bei Personalbeschaffungs- und Ausbildungskosten. Letztlich führt „Coaching on the job“ zu einer nachhaltigen Verbesserung der Haltung, der Kenntnisse und des Auftretens der Mitarbeiter und eine Erhöhung des Teamgeistes innerhalb Ihres Contact Centers.

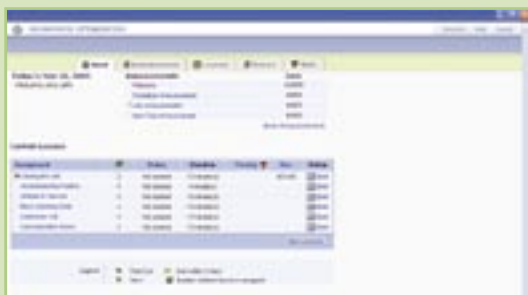
Auf Basis der mittels Quality Monitoring aufgezeichneten Kontakte erstellen Sie schnell und einfach eLearning Inhalte. Durch eine Analyse und Beurteilung der Kundeninteraktionen kann pro Mitarbeiter der individuelle Trainingsbedarf festgestellt und den Mitarbeitern die jeweils relevanten eLearning Sequenzen zugeteilt werden.



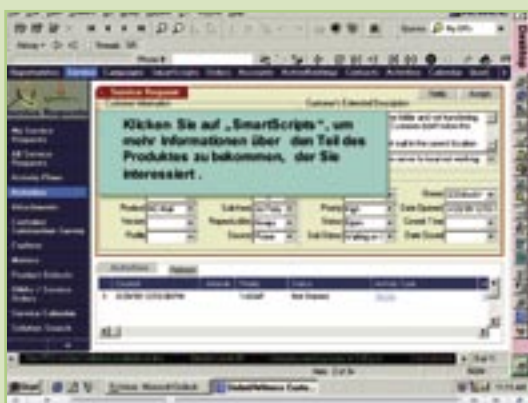
Die zugeordneten eLearning Kurse werden zu den optimalen Zeitpunkten in den Einsatzplan jedes Mitarbeiters integriert.

E-LEARNING

In der Weboberfläche sehen die Mitarbeiter und deren Vorgesetzte, welche eLearning Module absolviert werden müssen. Nachdem die Kurse abgeschlossen sind, erscheint das Ergebnis automatisch auf dem nächsten Formular und bei einer nachfolgenden Bewertung ist der Lernerfolg erkennbar.



Die Kurse können auf Basis bereits aufgezeichneter Gespräche (Positiv- und Negativbeispiele) aus dem eigenen Umfeld zusammengestellt werden! Der Wiedererkennungseffekt führt zu überdurchschnittlichen Lernerfolgen. Sie können die Aufzeichnungen ergänzen und interaktiver gestalten, indem Sie Tips einblenden und Eingaben des Mitarbeiters anfordern. So erkennen Sie den Lernerfolg der Mitarbeiter und können sie weiter fördern.

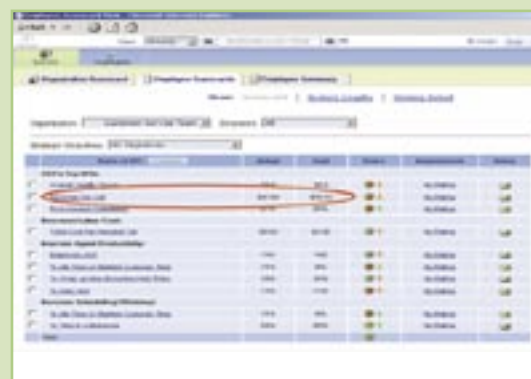


Natürlich können auch Inhalte aus externen Quellen eingebunden und genutzt werden.

SCORECARDS

Ihr Einsatzplan ist erstellt, die Kundeninteraktionen werden systematisch geprüft und weiterentwickelt und die Weiterbildung Ihrer Agenten ist durch eLearning und andere Maßnahmen gewährleistet. Aber erreichen Sie und jeder einzelne Ihrer Mitarbeiter oder ganze Teams damit bereits die vorgegebenen Ziele? Was sind eigentlich Ihre Ziele bzw. die jedes Mitarbeiters?

Mit Hilfe der übersichtlichen und aussagekräftigen Scorecards behalten Sie Zielvorgaben und -erreichung für individuelle Key Performance Indicator (KPIs) auf Organisations-, Team- und Mitarbeiterebene im Griff. Durch einen Klick gelangen Sie zur nächst tieferen Ebene mit weiteren Detailinformationen. So erkennen Sie schnell und zuverlässig, wo noch Bedarf für Verbesserungen besteht und wo vorhandene Stärken gezielt gefördert werden können.



Die Informationen, die den KPIs zugrunde liegen, kommen sowohl aus der ACD, als auch den anderen Impact 360 Modulen. Hieraus stehen bereits eine Vielzahl gängiger Contact Center KPIs vordefiniert zur Verfügung.

Aber auch andere externe Anwendungen wie z. B. CRM-, Zeiterfassungs- und Personalabrechnungssysteme können als Datenquellen integriert werden und Informationen für die Definition individueller KPIs liefern.

Die Komplettlösung für Workforce-Optimierung

GUTE INTEGRATION BIETET FLEXIBILITÄT

Der Einsatz einer Sammlung einzelner Softwareprodukte bietet heutzutage keine Garantie mehr für das Erreichen einer verbesserten Produktivität, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Es kommt vielmehr auf eine optimale Integration und die Zusammenarbeit aller Komponenten auch mit bestehenden Systemen an.

Impact 360 von Witness Systems

Witness Systems bietet mit Impact 360 neben einer einzigartigen Zusammenarbeit von Workforce Management, Quality Monitoring, eLearning und Scorecards die problemlose Integration zahlreicher externer Systeme wie z. B. CRM, E-Mail, ACD, CTI und Chat.

Mit dieser integrierten webbasierten Lösung können Sie:

- Unternehmens- und individuelle Ziele definieren und deren Erreichung messen
- die Performance von Agenten, Gruppen und Organisationen bewerten
- Kundenkontakte abhängig von individuellen Businessregeln aufzeichnen und zu Qualitätssicherungszwecken analysieren und bewerten
- eLearning Inhalte erstellen und den Mitarbeitern aufgrund der Kontaktanalysen gezielt zuordnen
- bei der Einsatzplanung Qualitätsziele berücksichtigen und die zu absolvierenden eLearningsequenzen zum optimalen Zeitpunkt einplanen.



Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Tele'Train Software GmbH
 Filder Str. 143, 47447 Moers
 Tel.: +49 (0)2841 889969-0
 www.teletrain-software.de
 info@teletrain-software.de

Tele'Train Software ist der Spezialist für Qualitätssteigerung in Contact Centern. Wir begleiten Unternehmen bei der Wahl der richtigen Lösungen und beschränken uns dabei nicht nur auf traditionelles Workforce Management. Unser Spektrum umfasst alle Komponenten, die zu einer modernen Lösung zur Workforce Optimierung gehören:

Workforce Management

- **Strategische Planung**
Strategische Langzeitplanung zur Erstellung von Budgets, Einstellungs- und Schulungsplänen.
- **Forecast und Planung**
Erstellung von Forecasts und Einsatzplänen, Intraday-Management. Webbasierte Agentenfunktionen.
- **Planeinhaltung**
Soll-/Ist-Vergleich, Zeit- und Tätigkeitserfassung, direkte Kopplung an die Personalverwaltung.

Quality Monitoring

- **Aufzeichnung**
Regelbasierte Aufzeichnung von Telefon- und Bildschirminteraktionen.
- **Analyse und Bewertung**
der Aufzeichnungen zur Erkennung von Schulungs- und Coachingbedarf.

eLearning

- **Inhalte**
Erzeugung von eLearning-Inhalten anhand aufgezeichneter Kontakte.
- **Verwaltung**
Übersicht für Agent und Coach über zugeordnete und absolvierte Trainings sowie Erfolgskontrolle.

Performance Management

- **Scorecards**
Status und Trends für Ziele je Mitarbeiter, Abteilung und Unternehmen.

