

# OpenScape Contact Center Workforce Optimization

Powered by Verint®



## Mehr Rentabilität durch die gezielte Nutzung von Informationen

So verwandeln Sie Contact Center-Daten ganz einfach in verwertbare Business Intelligence

Erkennen Sie geschäftliche Trends, Wettbewerbsdefizite und -vorteile.

Ermitteln Sie die Ursachen für die Probleme und Verhaltensweisen von Kunden und Mitarbeitern.

Sie stehen vor der Aufgabe, Ihren Kundenservice zu optimieren, Einsparungen zu erzielen und gleichzeitig verwertbare Business Intelligence zu generieren?

Wir haben die Werkzeuge, die Sie dazu benötigen, in einer kompakten Lösung zusammengefasst: OpenScape Contact Center Workforce Optimization (WFO).

Die auf der marktführenden Workforce Optimization-Suite Impact 360 von Verint basierende Technologie ermöglicht Ihnen detaillierte Einblicke sowohl in die Leistung Ihrer Organisation als auch in die Bedürfnisse Ihrer Kunden. Sie sind damit in der Lage die Kunden besser zu bedienen und deren Anwendererlebnisse zu optimieren.

Das Ergebnis sind signifikante Verbesserungen bei Agentenproduktivität, Ressourcenplanung und Rentabilität Ihres Contact Centers. In einem ersten Schritt wird unternehmensweit ein umfassender Überblick über Leistung, Betriebsabläufe und Kundendaten hergestellt.

Er versetzt Sie in die Lage, erstmals:

- Informationsbereitstellung für

verschiedene Abteilungen durch Nutzung einer einheitlichen Plattform.

- Daten aus Kundeninteraktionen verfügbar machen, analysieren und aufbereiten, um die Leistung der Mitarbeiter und die Kundeninteraktionen zu verbessern
- Sichere Erfassung der Interaktionen mit dem Kunden in ihrer Gesamtheit, selektiv, bedarfsgesteuert oder nach dem Zufallsprinzip
- Erkennen der Notwendigkeit von Agententrainings und weiterem Verbesserungspotenzial
- Prognosen und Einsatzplanung der Mitarbeiter basierend auf exakten Daten
- Gewährung von stichhaltigen Leistungseinschätzungen um die Arbeitsweise der Agenten nachhaltig positiv zu beeinflussen
- Verbesserung der Geschäftsprozesse durch Desktop- und Prozessanalytics
- Nutzung von Kundenzufriedenheitswerten aus Umfrage- und Feedbackmechanismen, um die Kundentreue zu messen

# Außerordentlich ausgereift und überaus differenziert

Alle Informationen, die Sie für den Betrieb eines herausragenden Contact-Centers brauchen

Zeichnen Sie Kundeninteraktionen auf und werten Sie sie aus.

Steigern Sie die Mitarbeiterleistung.

## WFO in der Anwendung

OpenScape Contact Center WFO stellt mit einem Mausklick Informationen aus verschiedensten Quellen im ganzen Unternehmen zusammen, mit denen Sie Prognosen treffen, die Leistung steigern, Analysen anstellen und Maßnahmen ergreifen können, um die aktuelle und die kalkulierte künftige Auslastung optimal abfedern zu können.

## Prognose

### Vorhersage

Sie werden Ihre Ressourcen unternehmensweit genau auf die prognostizierte Nachfrage und Ihre geschäftlichen Zielvorgaben ausrichten können. Außerdem sind Sie in der Lage, „Was wäre wenn...“-Szenarien zu erstellen, um Kosten, Service Level, Ertrag und Personalbesetzung richtig auszutarieren.

## Zeitplanung

Disponieren Sie termingerecht die passende Anzahl an Mitarbeitern mit der erforderlichen Qualifikation und setzen Sie sie gezielt ein.

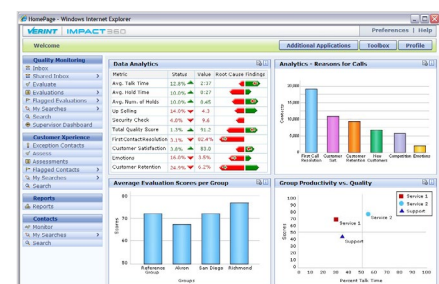
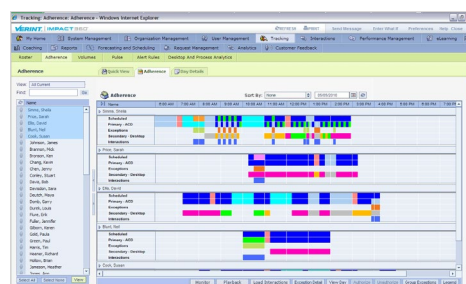
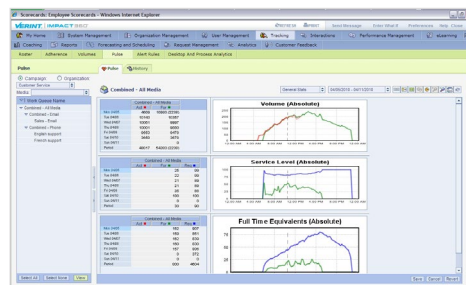
## Leistung

### Termintreue

Erhalten Sie Aufschluss über Ihre Termintreue und untersuchen Sie aufgezeichnete Kundeninteraktionen ganz genau, um Defizite auf den Grund zu gehen.

### Kontaktaufzeichnung

Zeichnen Sie Interaktionen nach selbst definierten Regeln auf. Anschließend können Sie die Aufzeichnungen selbst überprüfen oder ganz einfach an andere weiterleiten. Nutzen Sie die Verschlüsselung für Audio- und Bildschirmaufzeichnungen und sorgen Sie so für die Einhaltung des Datenschutzes gemäß PCI DSS.



## Analyse

### Performance Management

Überwachen und analysieren Sie die Leistung anhand vordefinierter oder individueller KPIs in rollenbasierten Scorecards.

Sie möchten es noch genauer wissen? Öffnen Sie direkt aus der Scorecard Bildschirmansichten, um die Einhaltung von Vorgaben und aufgezeichnete Interaktionen zu überprüfen.

### Qualitätsüberwachung

Analysieren Sie die Kundenkommunikation und zugehörige Daten aus mehreren Kanälen, z. B. Telefon, Chat, E-Mail, soziale Medien oder Kundenbefragungen, um genaue Einsichten in Prozesse und Produkte, Agenten- und Kundenverhalten, aufkommende Trends und viele weitere Aspekte zu erhalten.

### Analyse der Kundenmeinungen

Gewinnen Sie mithilfe von Sprach- und Textanalysen sowie Enterprise Feedback Management-Lösungen proaktive Einblicke in das Verhalten Ihrer Kunden, Marktchancen, prozessbezogene Probleme und sich abzeichnende Trends.

## Aktivitäten

### Coaching

Ein automatischer Workflow mit integrierten Scorecards und Schulungsmaßnahmen unterstützt Sie dabei, Coaching zu planen, durchzuführen und nachzuverfolgen.

### E-Learning

Bieten Sie Schulungen auf dem Desktop an – bedarfsweise oder automatisch – basierend auf den Scorecard-Ergebnissen.

### Berichterstellung

Verfeinern Sie Ihre Kundenbetreuungsstrategien und -prozesse mithilfe aufschlussreicher Daten, und planen Sie Ihre Ressourcen entsprechend.

## Praxisnahe Lösungen mit konkretem geschäftlichem Nutzen

- **Echtzeit-Überblick** über die Mitarbeiter – rollen-, ebenen- und funktionsübergreifend.
- **Mühele Navigation** beim Wechsel zwischen verschiedenen Funktionen – von einem zentralen Zugangspunkt aus.
- **Sinkende Gesamtbetriebskosten** dank geringerem Serverbedarf und Skaleneffekten bei Virtualisierung, Ausfallsicherheit und Redundanz.
- **Vereinfachtes Systemmanagement** über eine einzige Organisationshierarchie und ein flexibles Archivierungssystem.
- **Überzeugende Funktionalitätstiefe** mit lückenlos vereinheitlichten Apps, die insbesondere die Erweiterung um neue Funktionsmerkmale bei sich ändernden Geschäftsanforderungen erleichtern.

Integrieren Sie Ihre Kundenbetreuung mit den übrigen Aktivitäten Ihres Unternehmens.

Treffen Sie schnellere und fundiertere Entscheidungen.

Heben Sie den Kundenservice unternehmensweit auf eine neue Ebene.

Sorgen Sie für eine stärkere Kundentreue und Kundenbindung.



## Über Unify

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

Unify Produkte stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. Ihr preisgekröntes intuitives Anwendererlebnis kann auf praktisch jedem Gerät und in jeder beliebigen Cloud- oder On-Premise-Umgebung bereitgestellt werden. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformationservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

[unify.com/de](https://unify.com/de)



Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen beinhalten im Wesentlichen allgemeine Beschreibungen oder Leistungseigenschaften, die in der Praxis nicht unbedingt wie beschrieben gelten oder die sich infolge von Produktentwicklungen ändern können. Eine Verpflichtung zu den genannten Eigenschaften gilt nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Verfügbarkeit und technische Spezifikationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle weiteren Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Servicebezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. Alle Rechte vorbehalten.