

OpenScape Contact Center Workforce Optimization

Powered by ASC®



Aufzeichnen. Analysieren. Handeln. Mehr leisten.

Bringen Sie Ihren Kundenservice in vier einfachen Schritten auf Top-Niveau, und verleihen Sie Ihrem Unternehmen einen Erfolgsschub.

Entdecken Sie, was die Kundenzufriedenheit wirklich fördert.

Erkennen Sie intelligenter Arbeitsweisen.

Schaffen Sie eine langfristige Kundenbindung.

Sie möchten sich in einem umkämpften Markt auszeichnen, geschäftsübergreifende Synergiepotenziale besser nutzen und dabei die Kosten unter Kontrolle halten?

Klingt nach einer Sisyphos-Aufgabe – aber nur so lange, bis Sie wissen, was OpenScape Contact Center Workforce Optimization (WFO) von Unify für Sie tun kann.

Die von der marktführenden ASC Workforce Optimization-Suite getragene Lösung gibt Ihnen alle Werkzeuge an die Hand, die Sie benötigen, um jedes Element Ihres Kundenservice zu verbessern. Und mit dem Service macht die Leistung Ihres gesamten Unternehmens erhebliche Fortschritte.

Zudem werden Sie feststellen, dass Ihre Agenten viel produktiver arbeiten können und Ihr Contact Center enorm an Rentabilität gewinnt.

In einem ersten Schritt wird unternehmensweit ein umfassender Überblick über Leistung, Betriebsabläufe und Kundendaten hergestellt.

Sie können...

- Kundeninteraktionen in ihrer Gesamtheit, selektiv, bedarfsgesteuert oder nach dem Zufallsprinzip erfassen
- Daten aus Kundeninteraktionen sondieren und analysieren, um Stimmungen, Trends und Ursachen zu ergründen
- Ihre Mitarbeiter in der richtigen Anzahl, mit den adäquaten Kompetenzen und zur richtigen Zeit einplanen und einsetzen
- Kundenfeedback aus Umfragen, Aufzeichnungen und Voicemails erfassen, um die entscheidenden Voraussetzungen für Kundenzufriedenheit, Verbesserungspotenziale und die aktuelle Kundentreue zu ermitteln
- Fundierte Entscheidungen zur Verbesserung der Servicebereitstellung, der Effizienz, der Produkte und Prozesse sowie der Gewinne treffen

Raffiniert einfach

Alle Tools, die Sie für den Betrieb eines Weltklasse-Contact-Centers brauchen

60 % aller „misslungenen“ Anrufe sind auf Kompetenzmängel von Agenten oder Prozessdefizite zurückzuführen.

Die Steigerung der Mitarbeiterleistung ist ein entscheidender Schritt.

WFO in der Anwendung

Die einem Konzept von ASC folgende Lösung OpenScape Contact Center WFO nutzt verschiedenste Informationsquellen im ganzen Unternehmen, damit Sie Daten aufzeichnen und analysieren, nach den Erkenntnissen handeln und schließlich die Leistung erbringen können, die Ihren Geschäftszielen entspricht.

Datenaufzeichnung auf verschiedenen Kanälen

Zeichnen Sie Interaktionen nach selbst definierten Regeln auf. Mit dem Desktop- oder webbasierten Player können Sie die Aufzeichnungen ganz einfach sondieren und überprüfen. Nutzen Sie die Verschlüsselung für Audio- und Bildschirmaufzeichnungen, und gewährleisten Sie so Datenschutzkonformität gemäß PCI DSS.

Qualitäts- und Performance-Management

Qualitätsüberwachung

Analysieren Sie die Kundenkommunikation, um weitreichende Erkenntnisse über Prozesse und Produkte, das Verhalten der Agenten und Kunden, neue Trends und weitere Aspekte zu gewinnen.

Führungskräfte werden durch Qualitätsalarme darauf aufmerksam gemacht, dass ein gefordertes Qualitätsniveau unterschritten wird.

Den verantwortlichen Agenten werden automatisch eLearning-Pakete zugewiesen.

Performance Management

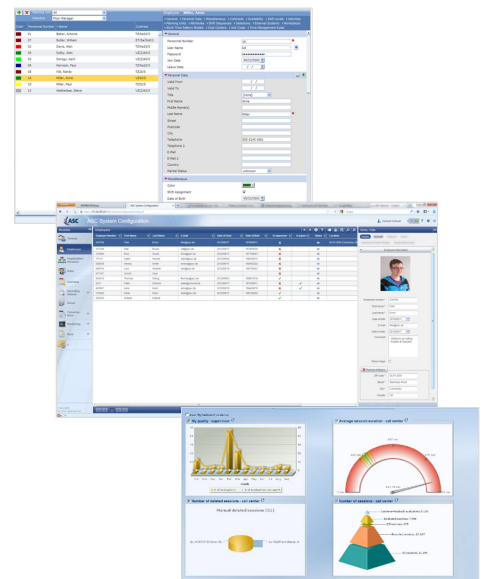
Wichtige Leistungskennzahlen (KPIs) lassen sich in 30 Berichtsvorlagen oder individuell definierten Berichten präsentieren, um Leistungen nachzuverfolgen und auszuwerten.

Sie wollen in Echtzeit informiert werden? Dann werfen Sie einfach einen Blick auf Ihr individuell angepasstes Dashboard, das Sie jederzeit einblenden können.

Workforce Management

Einsatzplanung

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



Analysen

Sprache

Ordnen Sie unstrukturierte Daten, um positive und negative Bereiche zur weiteren Untersuchung zu erfassen. Dazu können Sie nach Schlüsselbegriffen und -phrasen suchen, gesprochenen Text transkribieren lassen und die Emotionserkennung einsetzen.

Desktop

Sie können Bildschirmanzeigen des Agenten-Desktops aufnehmen und mit Anrufaufzeichnungen verknüpfen, um sich eine umfassendere Grundlage zur Leistungsanalyse zu schaffen.

Inhalte

Analysieren Sie die aufgezeichneten Anrufe auf die Sprechlautstärke und andere wichtige Attribute hin (z. B. plötzliches Zittern in der Stimme), um Problembereiche einzugrenzen oder auch neue Geschäftschancen zu erfassen.

eLearning/Coaching

eLearning

Weisen Sie aufgrund Ihrer Beurteilungen Schulungen zu, die am Agenten-Desktop bereitgestellt werden, um Leistungsverbesserungen gezielt zu erwirken.

Coaching

Verwenden Sie Live-Mitschnitte von Kundeninteraktionen als positive Beispiele für Coaching-Sitzungen. Sie können Abschnitte der Aufzeichnungen für die Aufnahme in Schulungsunterlagen und künftige Coaching-Sitzungen markieren, kommentieren und festlegen.

Kunden-Feedback

Wenn Sie Ihren Kunden die Gelegenheit geben, ihre Serviceerfahrung zeitnah zu bewerten, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass sie Ihr Angebot erneut in Anspruch nehmen.

Nun haben Sie die Möglichkeit, die Kunden gleich nach der Interaktion mit Ihren Agenten telefonisch zu befragen.

Geschäftlicher Mehrwert

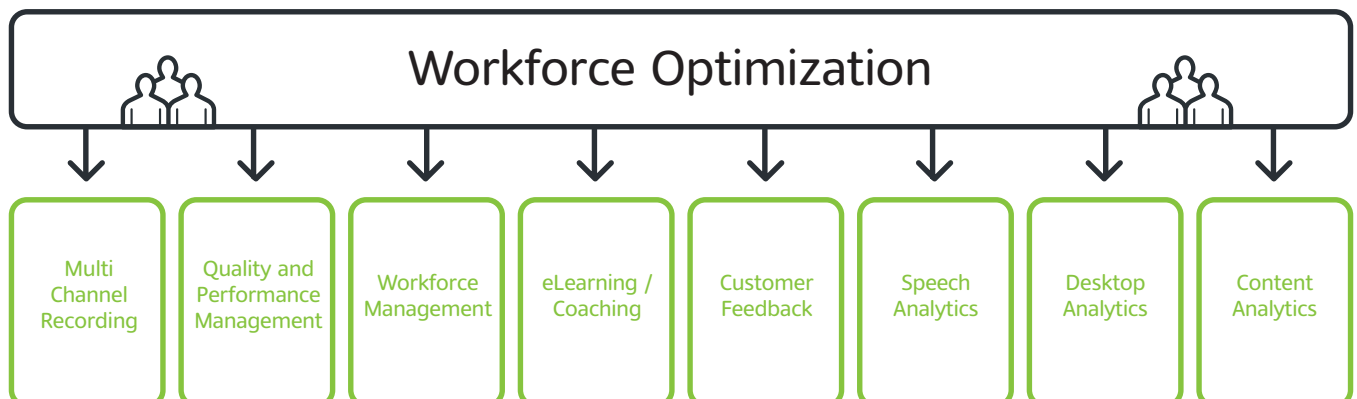
- **Echtzeit-Überblick** über die Mitarbeiter - rollen-, ebenen- und funktionsübergreifend.
- **Müheleose Navigation** zwischen den verschiedenen Funktionen - von einem zentralen Zugangspunkt aus.
- **Niedrige Gesamtbetriebskosten** mit weniger Servern und Anwendungen, die installiert, integriert, betrieben und gewartet werden müssen.
- **Vereinfachte Systemadministration** mit einem zentralisierten Systemkonfigurationsmanager.
- **Tiefgreifende Funktionalität** mit lückenlos vereinheitlichten Anwendungen, die im Zuge der geschäftlichen Weiterentwicklung problemlos um neue Module erweitert werden können.

Die Marke stärken.

Einen besseren Kundenservice leisten.

Die Kunden- und Mitarbeiterbindung intensivieren.

Die Rentabilität steigern.



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 Transformationsservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

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.