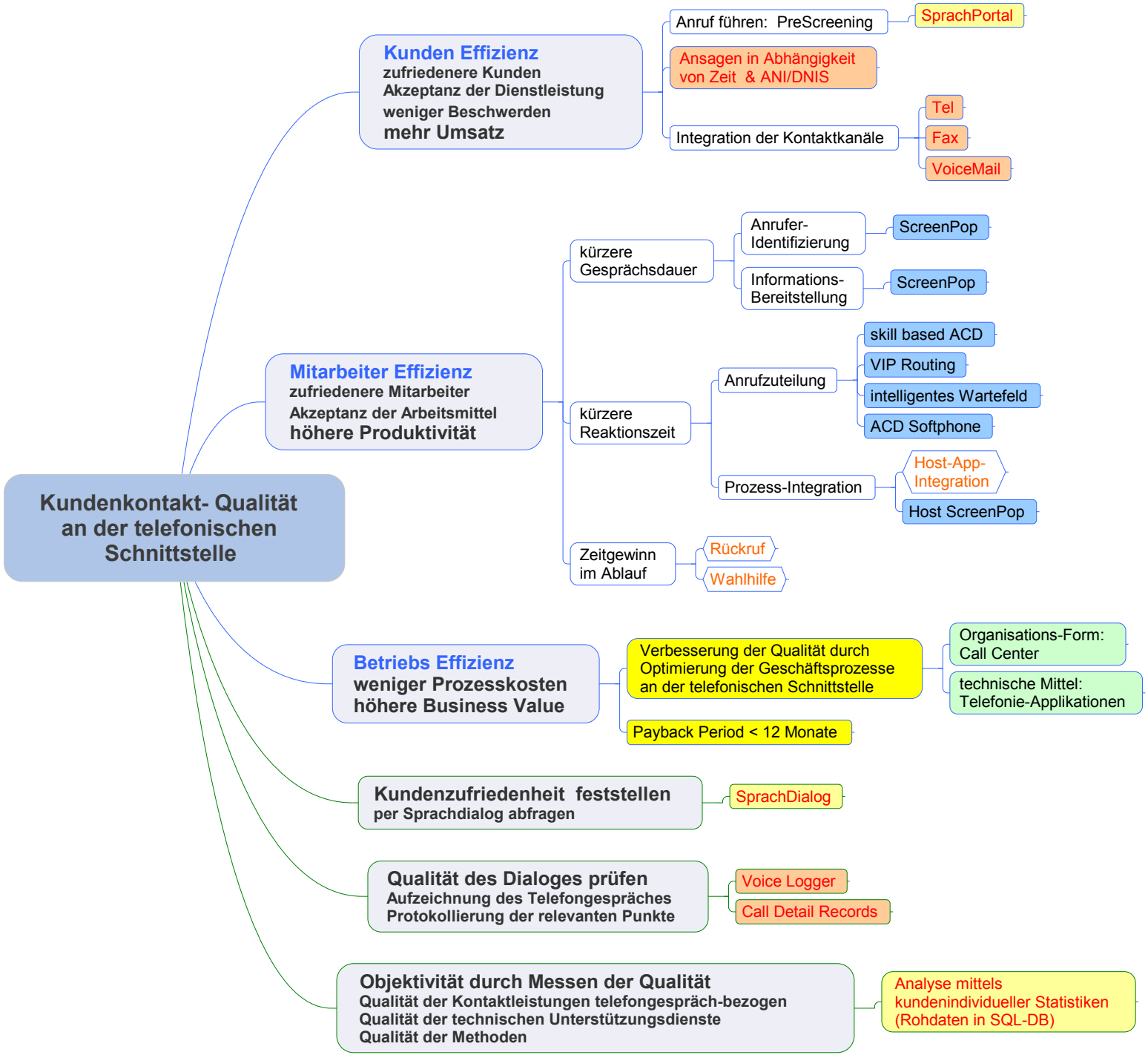
Kundenkontakt- Qualität an der telefonischen Schnittstelle
Kunden Effizienz
zufriedenere Kunden
Akzeptanz der Dienstleistung
weniger Beschwerden
mehr Umsatz
Anruf führen: PreScreening
SprachPortal
Ansagen in Abhängigkeit von Zeit & ANI/DNIS
Integration der Kontaktkanäle
Tel
Fax
VoiceMail
Mitarbeiter Effizienz
zufriedenere Mitarbeiter
Akzeptanz der Arbeitsmittel
höhere Produktivität
kürzere Gesprächsdauer
Anrufer-Identifizierung
ScreenPop
Informations-Bereitstellung
ScreenPop
kürzere Reaktionszeit
Anrufzuteilung
skill based ACD
VIP Routing
intelligentes Wartefeld
ACD Softphone
Prozess-Integration
Host-App-Integration
Host ScreenPop
Zeitgewinn im Ablauf
Rückruf
Wahlhilfe
Betriebs Effizienz
weniger Prozesskosten
höhere Business Value
Verbesserung der Qualität durch Optimierung der Geschäftsprozesse an der telefonischen Schnittstelle
Organisations-Form: Call Center
technische Mittel: Telefonie-Applikationen
Payback Period < 12 Monate
Kundenzufriedenheit feststellen
per Sprachdialog abfragen
SprachDialog
Qualität des Dialoges prüfen
Aufzeichnung des Telefongespräches
Protokollierung der relevanten Punkte
Voice Logger
Call Detail Records
Objektivität durch Messen der Qualität
Qualität der Kontaktleistungen telefongespräch-bezogen
Qualität der technischen Unterstützungsdienste
Qualität der Methoden
Analyse mittels kundenindividueller Statistiken (Rohdaten in SQL-DB)