



Was macht Contact Center wirklich erfolgreich?

# Qualität im Kundenkontakt

# Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

„Ob höhere Abschlussquote, verkürzte Gesprächsdauer oder Reduktion der Kundenbeschwerden – der Agent ist die Schlüsselfigur zur erfolgreichen Gestaltung von Kundenbeziehungen.“

**Peter Gißmann**, Geschäftsführender Gesellschafter



## AUSZUG AUS DER KUNDENLISTE

- |                           |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| • CARGLASS                | • Lands' End                |
| • Commerz Direktservice   | • Lufthansa                 |
| • FLYLINE                 | • L'TUR                     |
| • Gothaer Versicherungen  | • Neuf Cegetel              |
| • Günther Direct Services | • ÖRAG Service              |
| • HanseNet                | • OTTO                      |
| • IKEA                    | • Stadtwerke München        |
| • Ingram Micro            | • SWISS                     |
| • Kabel Deutschland       | • Targo Bank                |
| • KLM                     | • Vivento Customer Services |

# Das almato Lösungsportfolio

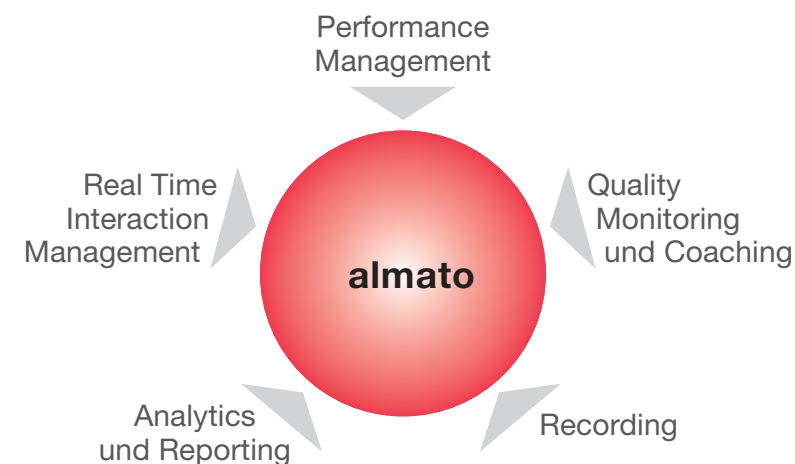
Hohe Servicequalität ist gerade in wirtschaftlich unsicheren Zeiten ein Schlüsselfaktor für Kaufentscheidung und Kundenbindung. Dabei nutzen immer mehr Verbraucher die Möglichkeiten des Internets, um ihr Umfeld von ihren Erfahrungen mit dem Kundendienst zu berichten. Damit multipliziert sich die Reichweite des individuellen Serviceerlebnisses signifikant. Mangelnder Service ist für die als besonders preissensibel geltenden deutschen Verbraucher einer der Hauptgründe, einem Unternehmen den Rücken zu kehren. Ganz oben auf der Beschwerdeliste stehen lange Wartezeiten am Telefon oder wenn der Kundendienst wegen der gleichen Angelegenheit mehrfach kontaktiert oder Angaben wiederholt werden müssen. Leicht auszumalen, dass dabei unfreundliches und schlecht geschultes Servicepersonal Kunden zusätzlich abstößt. Servicelücken können langfristig auch nicht mit niedrigen Preisen kompensiert werden.

Weltweit verließen im Jahr 2009 knapp 70 Prozent aller Verbraucher aufgrund schlechter Betreuung mindestens einen ihrer Anbieter und gingen zur Konkurrenz, das ist der höchste Wert seit fünf Jahren. Zu diesem Ergebnis kommt die fünfte internationale Studie zur Verbraucherzufriedenheit von Accenture, für die mehr als 5.000 Personen in 12 Ländern befragt wurden. Kundenbindung ist besonders in den

Schwellenländern wenig verbreitet. 93 Prozent der Chinesen, 88 Prozent der Brasilianer und 85 Prozent der Inder wechselten mindestens einen ihrer Anbieter. Besonders stark betroffen war der Einzelhandel, der in den Industrieländern im Schnitt jeden dritten Kunden und in den Schwellenländern sogar fast jeden zweiten Kunden verlor.

Als Verantwortlicher für ein Contact Center müssen Sie deshalb schnell und flexibel auf Kundenwünsche und Marktbedingungen reagieren. Sie wollen die Zufriedenheit Ihrer Kunden erhöhen, neue Kunden gewinnen sowie Service Level und hohe Qualität sicherstellen. Angesichts des allgegenwärtigen Kostendrucks und limitierter personeller Ressourcen wird es aber zunehmend schwieriger, diese Ziele zu erreichen. Eine praktikable Lösung, um auch innerhalb eng gesteckter Grenzen Maßstäbe in der Service- und Beratungsqualität zu setzen, ist der Einsatz der integrierten Softwarelösungen von almato. Egal für welche Lösung aus unserem Hause Sie sich entscheiden, Sie bieten Ihren Mitarbeitern damit die optimale Voraussetzung höchste Qualitätsstandards zu erfüllen. Sprechen Sie mit uns und vor allem mit unseren Kunden. Profitieren Sie von deren Erfahrungen.

## LÖSUNGSPORTFOLIO



Optimale Ergebnisse  
aus jedem Kundenkontakt

## Qualität im Kundenkontakt

# Wir wissen, was dynamische Contact Center brauchen.

Die almato GmbH bietet innovative Lösungen, die Customer Service Center in die Lage versetzen, aus jedem einzelnen Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen.

Ein Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten liegt auf dem Vertrieb und der Implementierung von Softwarelösungen für Quality Monitoring, reine Sprachaufzeichnung, eLearning und Kundenzufriedenheitsbefragung mit integrierten Analyse- und Reporting-Tools.

### Unsere Kunden schätzen den praxiserprobten und lösungsorientierten Ansatz.

Jedem Kunden wird ein umfassendes und individuelles Projektmanagement zur Verfügung gestellt, das neben der Installation des Systems vor allem ein ausführliches Training und zu sätzlich ein spezielles Consulting beinhaltet. Dabei wird gemeinsam mit dem Kunden ein Konzept erstellt, wie Quality Monitoring und Coaching Systeme vor dem Hintergrund der besonderen arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen in Deutschland erfolgreich zum Einsatz kommen.

Einfache Handhabung und damit schnelle Akzeptanz bei den Mitarbeitern bewirken eine signifikante Steigerung der Vertriebsperformance.

Ein weiterer Schwerpunkt ist der Vertrieb und die Implementierung der CRM-nahen Softwarelösung „eglu Inter-Act“. Diese dient der Steuerung der Kundeninteraktion auf Basis von Echtzeitdaten aus den verschiedensten Systemen.

Um hier flexibel auf wechselnde Geschäftsanforderungen und unvorhersehbare Kundenreaktionen reagieren zu können, erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber die Erstellung einer Business Analyse auf deren Basis unternehmensspezifische Business Rules festgelegt werden. Diese Business Rules bilden die Grundlage für Handlungsempfehlungen, die jeden Mitarbeiter des Contact Center in die Lage versetzen, die für den Kunden und das Unternehmen richtige Entscheidung zu treffen.

## DIE ALMATO VORTEILE

### Für das Unternehmen

- + Gesteigerter Umsatz
- + Nachweisbarer ROI
- + Reduzierte Kosten
- + Markentreue

### Für das Contact Center

- + Höhere Kundenzufriedenheit
- + Bessere Kundenbindung
- + Geringe Fluktuation
- + Effiziente Nutzung vorhandener Anwendungen

### Für die Mitarbeiter

- + Schnellere Informationsbereitstellung
- + Motivationssteigerung
- + Signifikante Zeitersparnis
- + Besserer Wissensstand

### Für die IT-Abteilung

- + Schnelle Einführung
- + Flexible, skalierbare Lösung
- + Geprüfte und zertifizierte Qualität
- + Enge Integration in vorhandene Infrastruktur



# Performance Management

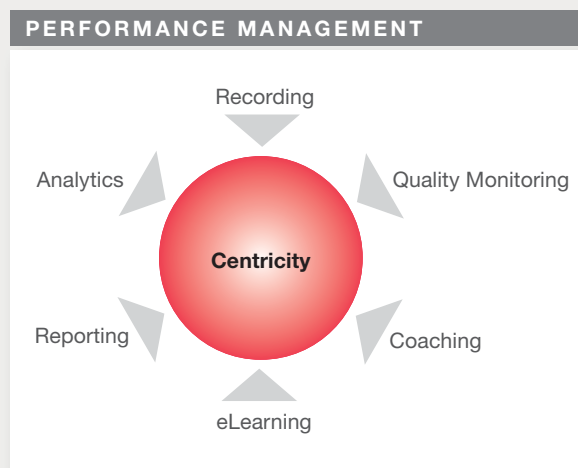
**Centricity** powered by Envision Telephony, Inc.

Centricity ist eine webbasierte Plattform, die almatos Performance Management Lösungen für Contact Center – wie Recording, Quality Monitoring und eLearning – in einem einfach zu bedienenden Portal zusammenführt. Darüber hinaus bietet diese Plattform die flexible, benutzerdefinierte Verwaltung und Analyse von Daten und ermöglicht eine übersichtliche Darstellung von Unternehmens- und Contact Center Kennzahlen.

In sogenannten Dashboards – die jeder Anwender, je nach Berechtigung, individuell gestalten kann – werden neue Sichtweisen auf wichtige Kernkompetenzen des Unternehmens und der Mitarbeiter sichtbar. Im Gegensatz zu stan-

dardisierten Vorgehensweisen bieten diese Dashboards die Möglichkeit notwendige Informationen so zusammenzustellen, dass diese den Anforderungen des jeweiligen Nutzers passgenau entsprechen. Durch die Visualisierung der Zielerreichung und -abweichung zeichnen sich Trends zeitnah ab. Damit werden Entscheidungsprozesse beschleunigt und notwendige Maßnahmen sofort erkannt.

Darüber hinaus kann der Prozess der Informationsbereitstellung automatisiert werden. So können unter anderem Berichte und Reports über sogenannte E-Mail-Abonnements konfiguriert werden, was auch die Lieferung von Informationen an andere Unternehmensbereiche erlaubt.



- CENTRICITY**
- + Analyse und Verbesserung der Unternehmensleistung
  - + Automatisierung der Coaching- und Personalentwicklungsprozesse
  - + Reibungslose Integration von Mitarbeitern, Prozess und Technologie
  - + Reduzierung von Investitions- und Prozesskosten
  - + Bereitstellung von aussagekräftigen Unternehmenskennzahlen

Optimale Ergebnisse  
aus jedem Kundenkontakt

## Quality Monitoring und Coaching

### Click2Coach



Click2Coach stellt als einzigartiges Softwarepaket eine umfassende Lösung dar, die bedarfsgerechtes und individualisiertes Coaching, eLearning, automatisches Aufzeichnen von Interaktionen und deren Evaluierung integriert. Diese Informationen werden über eine browserbasierte Anwendung direkt am Agentenarbeitsplatz bereitgestellt. Mit Click2Coach messen Sie die Kommunikationsqualität Ihrer Mitarbeiter und identifizieren latenten Trainingsbedarf. Das System erübrigt manuelles Monitoring von Agentenaktivitäten und ermöglicht so dem Teamleiter, sich intensiver seinen Aufgaben zu widmen.

Ihre Agenten erhalten objektives und kontinuierliches Feedback. Sie erhalten dies in Form von Auswertungen, die Mitschnitte von Kundeninteraktionen, Trainingsvideos und wichtige Informationen enthalten. Die Bereitstellung dieser Informationen über eine browserbasierte Anwendung direkt am Agentenarbeitsplatz ist einzigartig. Diese unmittelbare Verfügbarkeit garantiert einen besseren Wissensstand und verbessert somit die Kommunikationsqualität Ihrer Mitarbeiter. Die Agenten lernen in individueller Lerngeschwindigkeit in der vertrauten Umgebung des eigenen Arbeitsplatzes.

Die Arbeitszufriedenheit wird erhöht bei gleichzeitiger Senkung der operativen Kosten. Diese Art des bedarfsgerechten und fortlaufenden Coachings mit Click2Coach trägt nachweisbar zur Motivation Ihrer Agenten bei. Ab sofort können Ihre Teamleiter täglich persönliches Coaching durchführen, ohne andere Aufgaben zu vernachlässigen.

Click2Coach wurde mit dem Focus entwickelt, die Effektivität von Agenten und Teamleitern zu verbessern – schnell, effizient und konsequent. Das Herzstück des Systems ist die Fähigkeit für individuelles Feedback. Jeder Mitarbeiter weiß somit exakt, was zu tun ist, um erfolgreicher zu sein.



Während Coaching schon immer eine effektive Methode war, erreicht man durch die Erweiterung von Coaching durch Quality Monitoring weitaus bessere Ergebnisse.

### CLICK2COACH

- + Automatisches Aufzeichnen von Gesprächen und Bildschirminhalten
- + Evaluierung der Gespräche und Bildschirminhalte
- + Individuelles Feedback für Ihre Mitarbeiter
- + Bedarfsgerechtes, individualisiertes Coaching
- + Volle Integration in bestehende ACD-/IT-Umgebung
- + Bereitstellung aller relevanten Informationen am Agentenarbeitsplatz
- + Einfachste Handhabung der Software
- + Umgehendes Adressieren von Optimierungspotenzialen
- + Training während der optimalen Zeit



## Recording

### almato flexREC

almato flexREC bietet ein breites Anwendungsspektrum und erfüllt hohe Anforderungen, auch bei sich permanent ändernden Rahmendaten. almato flexREC ist eine hochflexible Lösung zur Sprachaufzeichnung und ist als leistungsstarke, offene und skalierbare Plattform konzipiert. Die Grundlage des Systems bildet ein multimedialfähiges Aufnahmegerät, dessen flexibler Einsatzbereich von einem unabhängigen Einzelgerät bis hin zu der Verbindung mehrerer Aufnahmegeräte an verteilten Standorten reicht. Systemmanagement und Benutzerbetrieb erfolgen über leicht verständliche und anwenderfreundliche Benutzeroberflächen.

almato flexREC basiert auf Standardtechnologie. Branchenübliche Betriebssysteme, Netzwerkstandards und Telefonieprotokolle ermöglichen Flexibilität, Skalierbarkeit und Kontinuität. Die Integration in bestehende IT-Netzwerke und die Kopplung an alle gängigen Nebenstellenanlagen, ACD-, Handels- und Funkkommunikationssysteme sind ohne weiteres möglich. Darüber hinaus kann die Lösung sehr einfach an spezifische Kundenbedürfnisse angepasst werden.

## Analytics und Reporting

### Envision Analytics

Analytics ist ein flexibles Berichtswesen, das benutzerdefinierte Informationen aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen zusammenführt. Mittels einfach zu handhabender Dashboards werden diese Informationen für Analysen wie Performancemessungen und Zielerfüllung einfach und verständlich dargestellt. Die Anwender erhalten damit valide und verlässliche Daten zur Steuerung ihres Verantwortungsbereiches.

### almato quizTOOL

almato quizTOOL beinhaltet das Erstellen und die automatische Durchführung von Quizkampagnen innerhalb von Click2Coach. Es vereinfacht somit die Abfrage von Wissensständen und die Identifizierung von Trainingspotenzialen.

#### ALMATO FLEXREC

- + Vertragsrelevantes Archivieren von Verkaufsgesprächen
- + Prozessorientierte Gesprächsaufzeichnung
- + Umschalten zwischen Mono/Stereo Aufzeichnungen
- + Einfache Handhabung
- + Basierend auf Standardtechnologie
- + Flexibel und skalierbar

#### ENVISION ANALYTICS

- + Individualisierte Scorecards
- + Messen und Kalibrieren von Key Performance Indikatoren
- + Kurze Reaktionszeit bei Abweichungen
- + Identifizierung von Cross- und Up-Selling-Potenzial

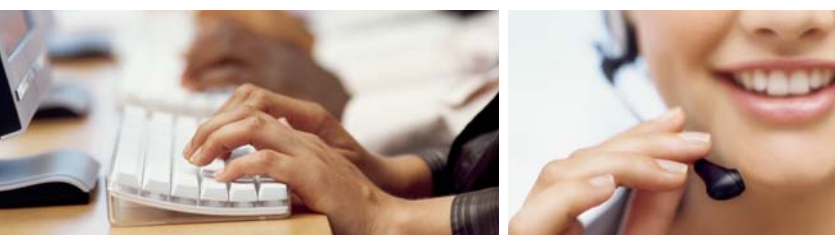
#### ALMATO QUIZTOOL

- + Hohe Akzeptanz bei Agenten
- + Frei konfigurierbar
- + Einfache Quizerstellung
- + Volle Integration in Click2Coach

# Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

## Envision InteractionIQ

Envision InteractionIQ analysiert die Kommunikation im Kundenkontakt. Die aufgezeichneten Gespräche werden nach den relevanten Wörtern und Phrasen entsprechend selektiert und kategorisiert. Die inhaltliche Transparenz ermöglicht eine schnelle und objektive Bewertung der Telefonate im Rahmen der Qualitätsprüfung und -sicherung. So können beispielsweise die korrekte Verwendung von Produktnamen oder Tarifbezeichnungen einfach und schnell überprüft und objektiv bewertet werden.



Für den Coach ist so auf Knopfdruck sichtbar, welche Gespräche wichtige Vorgaben erfüllen oder kritische Aussagen beinhalten. Durch das zeitnahe und individuelle Feedback erhöht sich der direkte Lernerfolg der Kundenberater und damit auch die Kommunikationsqualität.

## almato feedBACK

Mit almato feedBACK können telefonische Kundenbefragungen schnell, einfach, kostengünstig und automatisiert durchgeführt werden. Die Ergebnisse stehen unmittelbar online zur Verfügung.

Mit Quality Monitoring wird eine interne, durch die Mitarbeiter des Unternehmens erzeugte Sicht auf das Thema Qualität im Contact Center ermöglicht. Mit almato feedBACK wird diese Sicht um die Betrachtungsweise der Anrufer im Call Center erweitert. Die Zusammenführung der unterschiedlichen Sichtweisen und verschiedenen Qualitätsaspekte ermöglicht vielfältige und aussagekräftige Analysemöglichkeiten.

Die Kundenbefragungen werden über eine Web-Anwendung komfortabel angelegt, verwaltet und mit Hilfe umfassender grafischer Darstellungen ausgewertet. Die Abfolge und Struktur der Befragung können individuell festgelegt werden.

Auf almato feedBACK basierte Umfragen sind wesentlich kostengünstiger als herkömmlich durchgeführte Umfragen. Das System ist 24/7 verfügbar. Damit wird bei Umfragen die maximale Flexibilität für die Kunden gewährleistet. Einschränkungen durch Servicezeiten entfallen.

### ENVISION INTERACTIONIQ

- + Automatische Auswertung und Analyse der Gesprächsinhalte
- + Überprüfung der Einhaltung von Gesprächsleitfäden
- + Identifizierung von Cross-Selling-Potenzialen
- + Ermittlung der First Call Solution Rate

### ALMATO FEEDBACK

- + Kostengünstiger als herkömmliche Kundenbefragung
- + Schnelle Verfügbarkeit
- + Einfache Handhabung
- + Verbesserung des Coachingprozesses
- + volle Integration in Centricity und Click2Coach

# Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

## Real Time Interaction Management – CRM in Echtzeit

### eglue InterAct

Kundenberater und Mitarbeiter im Contact Center benötigen gut aufbereitete Informationen und präzise Handlungsanweisungen, die von internen Systemen und Prozessen zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung gestellt werden. Genau hier setzt die Real Time Interaction Management Lösung eglue InterAct an. Sie stellt alle vorhandenen Daten von internen Systemen und Prozessen zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung.

InterAct liest während des Kundenkontaktes in Echtzeit Daten im Bedarfsfall aus allen im Unternehmen befindlichen Quellen aus und analysiert diese ohne zwingende Backendintegrationen. Auf der Basis benutzerdefinierter Business Rules werden Handlungsempfehlungen gegeben, die den jeweiligen Mitarbeiter unterstützen, innerhalb von Sekunden die für den Kunden und das Unternehmen richtige Entscheidung zu treffen.

Die Integration der Real Time Interaction Management Lösung InterAct in die bestehende Systemlandschaft erfordert weder Änderungen Ihrer existierenden IT-Infrastruktur, noch irgendwelche Anpassungen an sonstigen Unternehmensanwendungen.

InterAct bedient sich durch die „read and write“ Funktion der Front-end Daten unternehmenseigener Applikationen und minimiert so die IT-Investitionen. Die Implementierung dauert durchschnittlich zehn bis zwölf Wochen und beinhaltet die Phasen Analyse, Spezifizierung, Entwicklung, Test und Einführung.

Die Erfahrungswerte von Projekten bei namhaften Unternehmen zeigen einen Return on Investment (ROI) in nur sechs bis neun Monaten.

#### FUNKTIONEN

- + Sammlung von Daten aus unterschiedlichsten Softwarelösungen, zumeist über das Frontend.
- + Wenn notwendig, Zugriff über Web-Services oder Datenbankabfragen.
- + Interpretation und Verarbeitung der Daten in den Business Rules & Real Time Scoring Engines.
- + Prozessanleitung, Entscheidungshilfen und Datentransfer.

#### VORTEILE

- + Geringe Belastung der internen IT-Ressourcen
- + Bessere Ausnutzung bereits getätigter Softwareinvestitionen (Return on Assets)
- + Schnelle Reaktion auf veränderte Marktanforderungen (Time to Market)
- + Zielgerichtete Bereitstellung von individuellen Handlungsempfehlungen im Moment der Kundeninteraktion
- + Verbesserung der Cross-Selling-Quote
- + Einhaltung von Prozessvorgaben und Reduktion von Fehlaukünften
- + Verkürzung der Trainingszeiten
- + Überwachung von kritischen Prozessen und Alarmfunktion bei Abweichungen
- + Vermeidung von Fehleingaben, dadurch Minimierung von Korrektur- und Nachbearbeitungskosten



## almato in Deutschland

**almato GmbH**  
Wöhrdstraße 5  
72072 Tübingen

TELEFON +49 7071 79569-0  
TELEFAX +49 7071 79569-29  
E-MAIL [info@almato.de](mailto:info@almato.de)  
INTERNET [www.almato.de](http://www.almato.de)

## almato in der Schweiz

**almato Schweiz GmbH**  
Hopfenstrasse 20  
8045 Zürich

TELEFON +41 43 50110-30  
E-MAIL [info@almato.ch](mailto:info@almato.ch)