



almato feedBACK

# Automatisierte telefonische Kundenbefragung

## Servicequalität messen im Contact Center

Als Contact Center Manager haben Sie die Aufgabe, Ihre Kunden mit hoher Qualität und zu Ihrer Zufriedenheit zu bedienen. Zur Überwachung der Qualität Ihrer Services bieten wir eine Software als eine Service-Lösung mit einem flexiblen Pay per Use-Modell. Sie bezahlen eine einmalige Einrichtungsgebühr sowie einen Preis pro Umfrage oder alternativ einen Minutenpreis für die Nutzung des Sprachportals. Mit unserem System können Sie Anrufer im Contact Center auf unser Sprachportal weiterleiten. Dort kann der Anrufer an einer von Ihnen definierten Umfrage teilnehmen. Alternativ ruft unser Sprachportal Ihren Kunden an. Dieser kann die Umfrage mit Sprach- und Tastatureingaben steuern und erhält kontextsensitiv Hilfe. Ihre Kundenbefragung können Sie komfortabel anlegen, verwalten und mit Hilfe umfassender grafischer Darstellungen auswerten. Alle Daten können Sie auch exportieren.

## So einfach funktioniert das System

Sie können beliebig viele Anrufer im Contact Center entweder automatisch oder manuell nach dem Gespräch auf unser Sprachportal weiterleiten. Dort kann der Anrufer an einer von Ihnen definierten Umfrage teilnehmen. Alternativ kann unser Sprachportal Ihren Kunden auch anrufen [„Outbound“]. Dies kann anhand einer hinterlegten Rufnummer, anhand der von ihm während des Anrufes übermittelten Rufnummer oder anhand einer von ihm gewünschten Rufnummer geschehen. Die Teilnehmer an der Umfrage werden mittels eines komfortablen Sprachdialogs anhand der von Ihnen definierten Fragen in geschlossenen oder offenen Fragen befragt. Hierbei stehen Ihnen mehr als 50 vorformulierte Fragen zur Verfügung. Das System lässt sich jederzeit durch neue Fragen ergänzen (Upload-Funktion für Audio-Prompts).

Die Vorteile: Contact Center Manager wissen immer, wie zufrieden die Kunden mit den Services sind und signalisieren ihnen so Wertschätzung. Maßnahmen zur Verbesserung ihrer Service-Qualität können sofort eingeleitet werden, auf Basis eines extrem preiswerten Instruments.

## Professionelles Reporting

Die Ergebnisse der Kundenbefragungen werden vom System laufend gespeichert und stehen Ihnen über einen geschützten Web-Zugang zur Verfügung. Neben den nominalen Daten zu jeder Befragung stehen Ihnen wichtige grafische Auswertungen zur Verfügung. Die Reports zeigen absolute und prozentuale Verteilungen über den Monat, die Woche oder den Tag sowie Durchschnittswerte [arithmetisches Mittel] zu den Umfrageergebnissen sowie den Teilnehmerzahlen. Für alle Umfragen können Sie die Auswertungszeiträume festlegen und die Daten im CSV-Format exportieren, um sie mit Excel oder anderen Statistikwerkzeugen zu bearbeiten. Die Antwort auf offene Fragen speichern wir als WAV-Datei, welche Sie einzeln anhören und auswerten können. Alternativ bieten wir zusätzlich den Service, diese Dateien zu verschriften.

### IHRE VORTEILE IM ÜBERBLICK

- Sofortinformationen über die Qualität Ihrer Services
- Schnelle Reaktionsmöglichkeiten für Qualitätsmaßnahmen
- Einfache Überwachung der Effekte von Qualitätsmaßnahmen
- Signal der Wertschätzung an Ihre Kunden
- Kostengünstiges Instrument für Ihr kontinuierliches Qualitätsmanagement
- Effektive Überwachung externer Call-Center-Dienstleister
- Systematische Überwachung von Service Levels
- Einfache Durchführung von Umfragen in großer Anzahl
- Kein Zeitverzug im Vergleich zu schriftlichen Umfragen

The screenshot shows the 'Administration' section of the 'Automatisierte telefonische Kundenbefragung' software. It includes a sidebar with navigation options like 'Übersicht', 'Begrüßung', 'Fragen', and 'Verabschiedung'. The main area displays a table of survey questions with columns for 'Nr.', 'Frage/Typ', 'Einstellung / Frage / Überleitung', and 'Aktionen'. The table lists three questions for 'Schulnoten (OE)'. The first question asks for the overall impression, the second asks for satisfaction with the waiting time, and the third asks how well the employee listened. Each question row includes a play button icon for audio playback.



## Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

### Flexible Gestaltung individueller Kundenumfragen

Ihre individuelle Kundenbefragung können Sie selbst über eine Web-Anwendung zusammenstellen und sofort über das Telefon testen. Selbstverständlich können auch wir diesen Service mit professioneller Beratung für Sie erbringen. Im System sind bereits mehr als 50 vorformulierte und im Tonstudio professionell produzierte Fragen hinterlegt. Sie können die Abfolge und Struktur Ihrer Befragung festlegen und dabei auch ausgefeilte Untersuchungsdesigns mit ergebnisabhängigen Folgefragen und Verzweigungsfragen erzeugen.

### Individualisierung

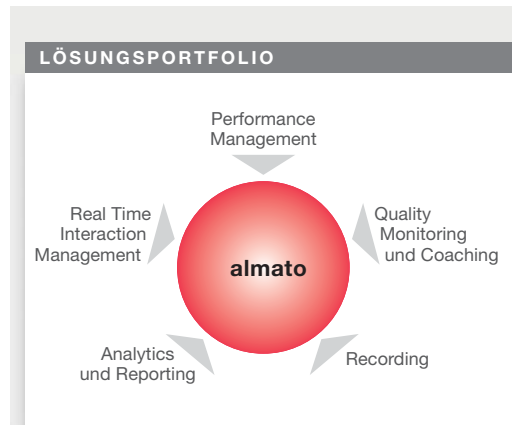
Ein entscheidender Faktor für die Akzeptanz von Sprachportalen ist das empfundene Anruferlebnis Ihrer Kunden. Wir tragen dieser Anforderung Rechnung und beschäftigen in Deutschland und der Schweiz ein zehnköpfiges Team von Voice User Interface-Experten aus den Disziplinen Computeringuistik, Phonetik und Phonologie, Sprach- und Kognitionswissenschaften und Human Computer Interaction. Unser Team steht Ihnen mit Rat und Tat zur Seite, wenn Sie Ihre Befragung individualisieren wollen, z.B. mit Soundelementen oder einer unternehmensspezifischen Stimme. Zahlreiche Auszeichnungen [u.a. Gewinner Voice Award 2004, 2005, 2007] unterstreichen unsere überragende Kompetenz in diesem wichtigen Bereich.

### So können Sie Ihre Kunden auf das Sprachportal weiterleiten

- Weiterleitung durch den Agenten
- Automatische Weiterleitung nach Zustimmung durch den Anrufer
- Anruf bzw. Rückruf durch das Sprachportal [Outbound]

### Sicherheit

Das almato feedBACK Portal wird als hochsichere Infrastruktur konzipiert und betrieben. Den Zugriff über den Web-Zugang für Verwaltung und Administration stellen wir passwortgeschützt und mit State of the Art-Verschlüsselung zur Verfügung. Die Vereinbarung und Einhaltung revisionskonformer Datenschutzregelungen ist für uns selbstverständlich.



### almato PERFORMANCE MANAGEMENT

Bedarfsgerechtes Quality Monitoring und individualisiertes Coaching mit **Click2Coach**

**almato flexREC** die hochflexible Sprachaufzeichnungslösung für alle In- und Outboundprojekte

**almato feedBACK** ermöglicht die automatische sprachgesteuerte Kundenbefragung

**almato quizTOOL** integriert die Abfrage von Wissensständen und die Identifizierung von Trainingspotenzialen in den Coachingprozessen

Effiziente Analyse von Gesprächsinhalten mit **Envision InteractionIQ**

**Analytics** stellt eine umfassende Reportingplattform zur Zusammenführung und Analyse aller vorhandenen Datenquellen bereit

**almato**  
contact center solutions

### almato GmbH

contact center solutions  
Wöhrdstraße 5  
72072 Tübingen

TELEFON +49 7071 79569-0  
TELEFAX +49 7071 79569-29  
E-MAIL info@almato.de  
INTERNET www.almato.de

*Die almato GmbH bietet innovative und revolutionäre Lösungen, die Ihnen helfen, aus jedem Ihrer Kundenkontakte optimale Ergebnisse zu erzielen. Der Fokus der Geschäftsaktivitäten liegt auf dem Vertrieb und der Implementierung von Aufzeichnungs-, Quality Monitoring- und Coaching-Lösungen und Lösungen zur Steuerung der Kundeninteraktion in Echtzeit.*