

Kundeninteraktion – jederzeit, überall und auf allen Kanälen.

Sie wünschen sich professionelle Betreuung von Ihren Dienstleistern und Lieferanten? Auch Ihre Kunden erwarten heute jederzeit und über alle Kommunikationskanäle hinweg kompetent und schnell bedient zu werden. Erstklassige Betreuung fängt mit guter Erreichbarkeit an und setzt sich mit informierten und sachkundigen Service-Mitarbeitern fort. Warteschleifen und das wiederholte Weiterverbinden an unterschiedliche Personen oder Abteilungen gehören nach wie vor zu den Hauptärgernissen im Kundenservice. Fach- und Entscheidungskompetenz ist gefragt. Wenn dem Kundenbetreuer schon bei Kommunikationsbeginn Personendaten und Informationen zur Kundenhistorie zur Verfügung stehen, kann dem Kunden zweckmässige und unverzügliche Auskunft erteilt oder Support gewährt werden.

Enghouse Interactive liefert Software-Lösungen, die professionellen und freundlichen Service möglich machen.



Als Ihr zuverlässiger IT- und Telefonie-Partner unterstützen wir Sie gern bei der Optimierung Ihrer Service Leistungen im Rahmen Ihrer Kundenkommunikation.

Sprechen Sie uns an!

KONTAKT

Telefonbau Schneider GmbH & Co. KG
Heinrich-Hertz-Straße 31
40699 Erkrath
Vertrieb: +49 211 25006-66
Service: +49 211 25006-28
Fax: +49 211 25006-43
beratung@telefonbau-schneider.de
www.telefonbau-schneider.de



Qualität im Contact Center

Optimierung von Kundenkommunikation und Unternehmensressourcen

VOXTRON Communication Center

Das VOXTRON Communication Center ist eine Software für Service-, Call- und Contact Center mit der Sie die Kontaktaufnahme zwischen Ihrem Unternehmen und Ihren Kunden optimieren und so erstklassigen Kundenservice auf allen Kommunikationskanälen bieten können.

IHRE VORTEILE



- Unabhängig von der vorhandenen IT- und Telefon-Infrastruktur.
- Es werden genau die Module installiert, die Sie wirklich benötigen.
- Erfüllung von Kundenansprüchen, jederzeit, überall und über alle Kommunikationskanäle mit Ihrem Unternehmen Kontakt aufnehmen zu können.
- Erfolgreiche Kontaktweiterleitung an die richtigen Mitarbeiter dank Umleitung anhand von Fähigkeiten.

Quality Management Suite

Die Quality Management Suite ist ein Tool für Gesprächs- und Bildschirmmitschnitte mit integrierter Agentenbewertung und Auswertungsmöglichkeiten. Die jeweiligen Funktionen werden in einer Web-basierten Anwenderoberfläche zusammengefasst, die einfach zu handhaben ist.

Ihre Gesprächsmitschnitte können mit zusätzlichen Daten, wie Kundennummer oder Thema versehen werden, so dass sie einfach wiedergefunden werden. Durch die integrierten Bewertungsbögen können Gespräche anhand definierter Kriterien bewertet und analysiert werden. Somit lassen sich sinnvolle Schulungsmaßnahmen zur Steigerung der Qualität im Kundenservice ableiten.

IHRE VORTEILE



- Einhaltung von Vorschriften durch Dokumentation von Anrufen.
- Hohe Qualität bei Kundeninteraktionen durch Live-Monitoring und Qualitätsüberwachung.
- Verbesserte Einarbeitungs- und Schulungsmöglichkeiten von Mitarbeitern.

ELSBETH VocalCoach



Der ELSBETH VocalCoach ist ein einzigartiges Sprachanalyse-Tool mit einer Echtzeit- Spracherkennung. Die Lösung untersucht laufende Gespräche nach zuvor definierten Schlüsselwörtern und informiert Ihren Mitarbeiter während des Gesprächs über wichtige Inhalte des Gesprächsleitfadens. Neben der Echtzeit-Unterstützung steht ein Reporting zur Verfügung, das es dem Verantwortlichen einfach macht, auffällige Gespräche zu identifizieren und gezielt zu prüfen. Der Live Client unterstützt zusätzlich Agenten und Service-Mitarbeiter während des Telefonats in ihrer Sprachführung.

IHRE VORTEILE



- Rechtssicherheit – Der Live Client unterstützt Ihre Mitarbeiter bei der Einhaltung der Vorgaben, Senkung von Stornoquoten und Vermeidung von Konflikten.
- Qualitätssicherung – Überwachung von Stresslevels, Klarheit der Sprache und Einhaltung des Skripts.
- Effizienz – Optimale Gesprächsverläufe sorgen für Zufriedenheit und Loyalität auf Kundenseite.