

Lösung e-Serve[®] MCR Version 6.1:

Das Multi-Channel Call Center

die Lösung für Call Center und Internet

Stichworte: CRM, e-CRM, Databased Marketing, Business Intelligence, Produktsupport, Kundenservice, Help-Desk, Ticketing, Call Center, Service-Center, eMail Response System, Inbound & Outbound, Support-Center, ...

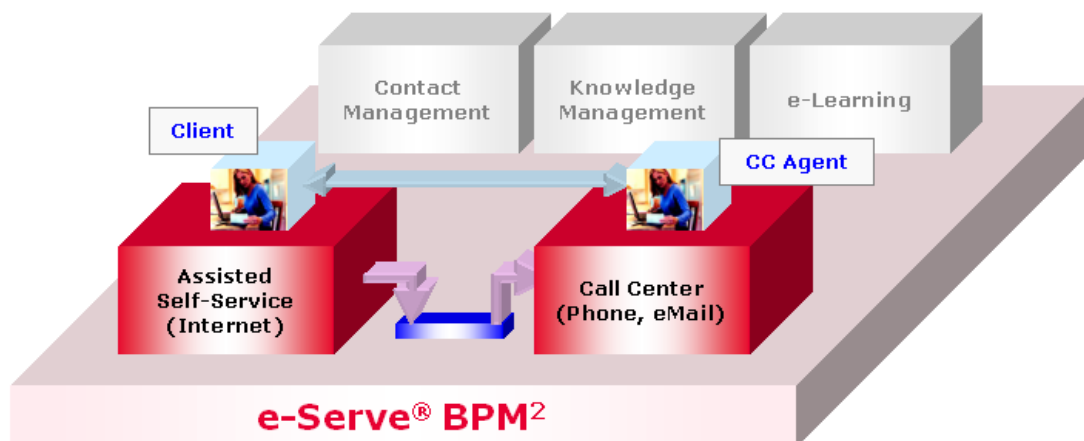


Bild: Integrierte Gesamtlösung

Multi-Channel: WEB, Telefon und eMail

Sie werden umfassend unterstützt in der telefonischen und eMail-basierten Kundenbeziehung. Zudem können Sie Ihr Call Center mit einem ‚Self-Service Call Center (WEB)‘ ergänzen.

Damit besitzen Ihre KundInnen die freie Wahl des Beziehungskanals. Zusätzlich erreichen Sie eine Konsistenz in der Beratung und im Support über alle Kanäle.

Mittels Knowledge Management erreichen Sie höchste Qualität und Effizienz in Ihren Dienstleistungen.

Sie arbeiten mit einer integrierten Lösung; Brüche zwischen den verschiedenen Kanälen werden vermieden wie beispielsweise zwischen Ticketing und Knowledge Management.

WEB: Assisted Self-Service

Das Anliegen (Need) des Client wird analysiert. Aufgrund der Analyse werden dem Client Themen vorgeschlagen. Selektiert der Client ein Thema, dann werden ihm Antworten zu seinem Thema geliefert. Zusätzlich erhält der Client Informationen (z.B. vom WEB). Das Thema kann weiter mit einem Prozess verbunden sein, der dem Client den entsprechenden Service liefert.

Beispiel: Bank

Der Kunde möchte ein Haus bauen (Anliegen: ‚ich möchte ein Haus bauen‘). Sein Anliegen wird analysiert, und es wird ihm das Thema ‚Hypothesen für Privatkunden‘ vorgeschlagen. Er wählt dieses Thema und erhält die entsprechende Antwort und Informationen vom WEB. Weiter wird ihm ein Beratungsprozess vorgeschlagen. Stimmt er zu, dann wird er individuell nach seinen Bedürfnissen über Hypothesen (elektronisch) beraten.

Telefon und eMail Call Center

Der Call Center Agent wird umfassend in der Bearbeitung von telefonischen und eMail Anfragen umfassend unterstützt; wie Inbound, Outbound, Contact Management, Marketing, Verkauf, Beratung, Service, Customer Care und Support.

eMarketing, Push-Marketing, Data-Base Marketing

Ein gezieltes und auf die einzelnen KundInnen zugeschnittenes Marketing liefert Ihnen die besten Marketingergebnisse.

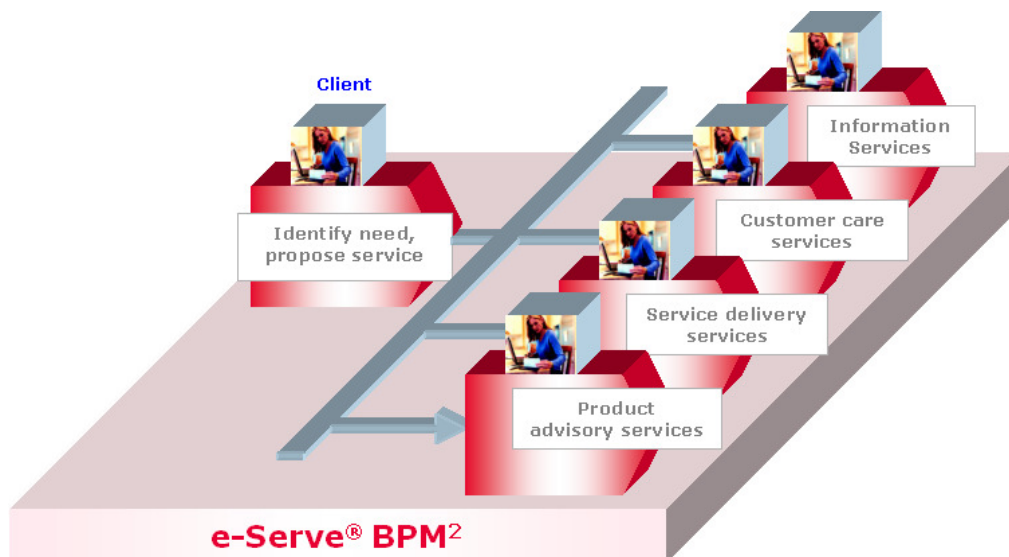


Bild: Assisted Self-Service (WEB)

Individuell, adaptierbar und skalierbar

Ihre spezifischen Anforderungen werden individuell implementiert. Neue Anforderungen werden schnell umgesetzt. Und Sie können die Lösungen beliebig skalieren.

Die schrittweise Implementation ermöglicht die Minimisierung der Projektrisiken.

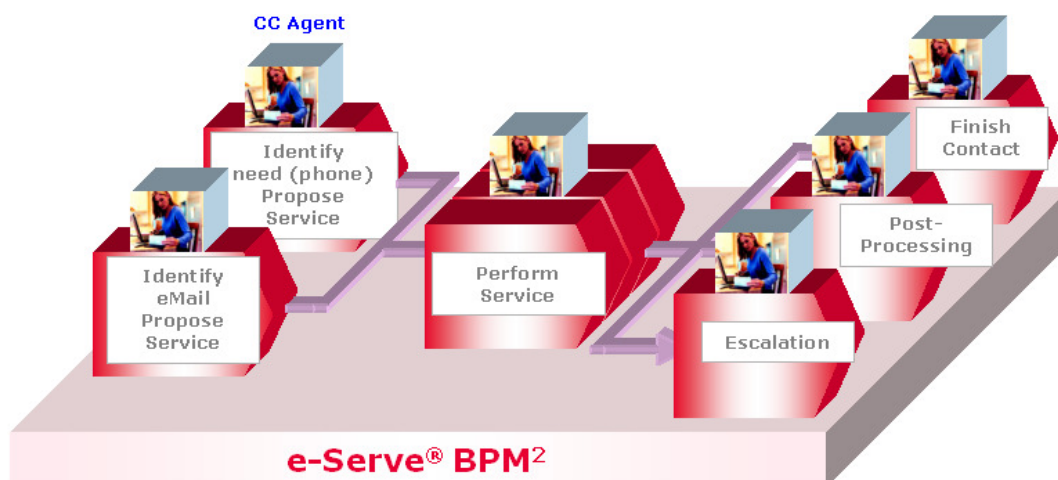


Bild: Call Center für Telefon und eMail

Reporting, Testing und Pflegen

Der Pflegeprozess ist von fundamentaler Bedeutung für den Erfolg einer Call Center Lösung. Das system-unterstützte Reporting, Testing und Pflegen garantiert Ihnen einen erfolgreichen operativen Betrieb.

Usability

Mit der prozess- und assistenz-orientierten Gestaltung wird ein Höchstmass an Usability erzielt.

Preis-Leistung

Dank der Business Process Management Plattform e-Serve wird eine Verbesserung im Preis-Leistungsverhältnis um einen Faktor 2-10 erreicht.

Merkmale

Die wesentlichen Merkmale sind:

Phone, eMail und Self-Service	Sie werden umfassend unterstützt in der telefonischen und eMail-basierten Kundenbeziehung. Zudem können Sie Ihr Call Center mit einem Self-Service Call Center (WEB) ergänzen.
Knowledge Base (Wissens-Basis)	Mit Wissens-Basen erreichen Sie höchste Qualität und Effizienz in Ihren Call Center Dienstleistungen.
Umfassende Abdeckung aller Call Center Abläufe	Sie werden in allen von Ihnen gewünschten Abläufen unterstützt wie Inbound, Outbound, Contact Management, Marketing, Verkauf, Beratung, Service, Customer Care und Support.
eMarketing, Push-Marketing, Data-Base Marketing	Ein gezieltes und auf die einzelnen KundInnen zugeschnittenes Marketing liefert Ihnen die besten Marketingergebnisse.
Individuell	Ihre spezifischen Anforderungen werden individuell umgesetzt.
Hohe Adaptierbarkeit	Neue Anforderungen werden schnell umgesetzt.
Hohe Skalierbarkeit	Sie können die Lösungen beliebig skalieren; auch im Nachhinein.
Kontakt-Management	Mittels des Kontakt-Management kann beispielsweise aufgrund der Telefon-Nummer die entsprechenden Kontakt-Daten angezeigt inkl. der Kontakt-Historie.
Online Ausbildung	Die e-Learning Funktionalität ermöglicht eine online Ausbildung der Call Center Agents.
Benachrichtigung	Sie können Kontakte planen und werden benachrichtigt.
Verbindung zum Gerät	Bei eingehendem Anruf wird Telefonnummer vom System aufgenommen; bei ausgehendem Anruf kann vom System gewählt werden.

Kompakt-Lösung

Unsere Kompakt-Lösung beinhaltet die gesamte Funktionalität und kann als eigenständige Lösung schnell implementiert werden.

Sie kann schon bei kleinsten Organisationen mit 2 bis 3 MitarbeiterInnen eingesetzt werden.

Implementation

Vor der Implementation wird ein Prototyp erstellt. Mittels des Prototypen können Sie die Funktionalität testen. Sind alle Tests erfolgreich, wird die Lösung produktiv implementiert.

Betrieb & Support

Mittels unseres telefonischen und online Supportes können wir einen reibungslosen Betrieb sicherstellen.

Infrastruktur

Unsere Lösung läuft auf jeglicher Infrastruktur wie beispielsweise Standard MicroSoft Büro Infrastruktur.