

CONTACT CENTER PORTFOLIO

Unsere Lösungen für Inbound- und Outbound Multichannel-Contact Center sind auf eine anspruchsvolle und digitale Kundenlandschaft angepasst. Mit unseren bewährten Technologien optimieren Sie Ihre betriebliche Effizienz, verbessern die Customer Experience, unterstützen Ihre Mitarbeiter und behalten den Überblick über Compliance und Kosten.



Contact Center Infrastruktur

Der Grundstein eines erfolgreichen und leistungsstarken Contact Centers ist eine moderne und zukunftssichere Infrastruktur. Deshalb haben die Ziele Ihres Contact Centers direkte Auswirkungen auf die Auswahl der Technologien. Die wichtigsten zu berücksichtigenden Faktoren für Ihre neue Kommunikationsinfrastruktur sind die Integration in Ihr vorhandenes Telefonsystem und die Verschmelzung von Drittanbietertechnologien und qualitativ hochwertiger Telefonie. Alles gemeinsam bildet die Basis für einen herausragenden Kundenservice.

ACD (Automatic Call Distribution)

Die automatische Anrufverteilung ermöglicht es Ihrem Contact Center, die Anrufbearbeitung durch eine schnelle und professionelle Reaktion auf jeden Anruf zu optimieren. Darüber hinaus erhöhen unsere ACD-Lösungen Ihren Anruhdurchsatz und steigern die Qualität Ihrer Anrufannahme-Services – konsistent und effizient.

Inbound-Lösungen

Die Bewältigung der eingehenden Anrufe kann eine Herausforderung sein. Hier ist eine schnelle Reaktion auf Geschäftsanforderungen gefragt, damit Anrufe nicht unbeantwortet bleiben, unterbrochen werden oder an die falsche Person geleitet werden.

Dank der Lösungen von Damovo für Inbound Contact Center können Sie Ihre Kundendialoge effizienter verwalten. Wir bieten sichere Lösungen mit einem umfangreichen Portfolio an Tools für Anrufweiterleitung, Monitoring und Management. Das ermöglicht ein effizientes und kostenwirksames Routing aller eingehenden Anrufe nach den höchsten Marktstandards.

Dialer

Der Erfolg Ihrer Outbound-Kampagnen hängt in hohem Maße von der eingesetzten Technologie ab. Unsere Dialer-Lösungen bieten eine automatische Rückruf Funktion für vergebliche Anrufversuche – das spart Arbeitszeit.

Automatische Skripte, die die Mitarbeiter dazu veranlassen, die richtigen Fragen zu stellen, sorgen ebenfalls dafür, dass Ihr Unternehmen auf Anhieb die benötigten Informationen bekommt. Anschließend werden die Reaktionen auf Kundenanrufe zur Auswertung und zum Sammeln informativer Daten für Ihre Kampagnen zentral gespeichert.

IVR (Interactive Voice Response)

IVR-Lösungen von Damovo bieten Anrufern „Self Service“-Applikationen an. So werden eingehende Anrufe für häufige Anfragen ohne menschliche Interaktion effizient und einheitlich bearbeitet. Das bringt Einsparungen bei den Betriebsausgaben, da die „Kosten pro Interaktion“ sinken.

Gleichzeitig wird Ihr Kunden-Service verbessert, da die Lösung rund um die Uhr verfügbar ist. Bei richtiger Anwendung können IVR-Systeme die Verwaltung einer großen Bandbreite von Verkaufs-, Service- oder Support-Anrufen effizient automatisieren.

Headsets und Kopfhörer

Headsets sind in der modernen Kommunikation ein unverzichtbares Werkzeug. Sie machen zudem den Einsatz von Tools für Unified Communications & Collaboration möglich. Die richtigen Headsets oder Kopfhörer ermöglichen Ihren Mitarbeitern ein komfortables Arbeiten.

Damovo bietet UC&C-Audiolösungen, die den höchsten Kommunikationsanforderungen genügen. Breitband- und Geräuschunterdrückungs-Technologien gewähren eine klare Hörbarkeit, sodass diese Geräte selbst in Großraumbüros wirkungsvoll eingesetzt werden können.



Customer Experience Applikationen

In einer zunehmend kundenorientierten Welt wird es immer wichtiger, Ihre Kunden personalisiert anzusprechen.

Die Kunden von heute verlangen nicht nur die höchste Servicequalität, sondern erwarten auch die ständige Verfügbarkeit der Services auf mehreren Kanälen. Sie möchten selbst entscheiden, wann und wo sie diese Services verwenden oder ob sie überhaupt mit Ihren Mitarbeitern in Kontakt treten.

Social Media

Social Media-Kanäle gewinnen im Contact Center-Bereich zunehmend an Bedeutung. Wie bei jedem Service-Kanal besteht die Herausforderung darin, sie zu „professionalisieren“ und effizient funktionieren zu lassen.

Bei der Nutzung von sozialen Medien ändert sich die Rolle der Mitarbeiter erheblich, da sie die Rolle eines Repräsentanten und Krisenmanagers übernehmen und dem Kunden dabei im öffentlichen Raum Rede und Antwort stehen müssen. Um Sie bei diesen Herausforderungen zu unterstützen, bietet Damovo Monitoring, Anbindung und Integration Services sowie umfassende Beratungspakete.

Unsere Beratungspakete beinhalten auch die Identifizierung von relevanten Sachverhalten in den sozialen Medien und die abteilungsübergreifende, plattformunabhängige Bereitstellung der Inhalte. So können Sie eine geeignete Social Media-Strategie für Ihr Unternehmen ausarbeiten.

Kunden-Feedback

Das Maß an Zufriedenheit, das jeder einzelne Kunde in Bezug auf Ihr Unternehmen erreicht, wirkt sich häufig auf die weitere Interaktion aus. Jede Kundeninteraktionsanalyse bietet jedoch wertvolle Einblicke in das zukünftige Kundenverhalten, selbst wenn es negativ sein sollte. Die gewonnenen Informationen helfen Ihnen außerdem, Schlussfolgerungen bezüglich Ihrer Contact Center-Prozesse zu ziehen und das Niveau Ihres Kunden-Service insgesamt zu verbessern.

Self Service

Ihre Kunden verlangen heute nicht nur höchste Qualität, sondern auch die ständige Verfügbarkeit Ihrer Services. Sie möchten entscheiden, wann und wie sie diese in Anspruch nehmen und ob sie dafür Ihr Contact Center nutzen.

Unsere Lösungen ermöglichen es jedem einzelnen Kunden, seinen bevorzugten Kanal für die Interaktion mit Ihnen auszuwählen. Mit einer gut definierten Self Service-Strategie ist Ihr Unternehmen in der Lage, die Interaktionsgeschwindigkeit erheblich zu steigern.

Dank der sofort verfügbaren Suchergebnisse können Sie diese Informationen außerdem dazu nutzen, Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse zu optimieren. Das kann letztendlich zu einer Umsatzsteigerung führen.

Multichannel

Die Anzahl neuer Kontaktkanäle steigt weiter. Ihre Kunden erwarten, dass sie Sie nicht nur telefonisch, sondern auch über Internet, soziale Medien, Chat und E-Mail erreichen.

Unsere Multichannel-Lösungen bieten das zentralisierte Management aller Contact Center-Kanäle, auch als Multichannel Blending bekannt. Unsere Lösungen lassen sich darüber hinaus an andere Unternehmenstools wie CRM-Systeme oder interne Datenbanken anbinden.



Applikationen zur Mitarbeiterunterstützung

Das Datenvolumen kann außerordentliche Auswirkungen auf Ihr Contact Center haben. Aufgrund der ständig wachsenden Kundenerwartungen sind wesentlich mehr Kommunikationskanäle erforderlich.

Um weiterhin eine hohe Qualität und Kundenzufriedenheit zu erreichen, müssen Sie Ihre Mitarbeiter stetig unterstützen und Ihnen zu ausgezeichneter Dienstleistung verhelfen. Aufzeichnungen, Analysen, Coaching und Reporting fördern dies und sprechen Empfehlungen für die Herausforderungen der Agenten aus.

Quality Monitoring

Der Dialog zwischen Ihren Kunden und Ihren Mitarbeitern kann durch gezielte Leistungsbewertungen und kennzahlenbasierte Managementprozesse verbessert werden. Aufgezeichnete Unterhaltungen können ebenfalls analysiert, Verbesserungen vorgenommen und an alle Mitarbeiter kommuniziert werden. So gewährleisten Sie die Qualität und Konsistenz der Kundeninteraktion.

Multimedia-Aufzeichnungen

Anrufaufzeichnungen wurden ursprünglich im Finanzsektor genutzt. Sie sind jedoch mittlerweile fester Bestandteil vieler Contact Center in den unterschiedlichsten Branchen. Dies entweder aufgrund von gesetzlichen Anforderungen oder um den Kunden-Service zu verbessern und einen eventuellen Schulungsbedarf bei den Mitarbeitern festzustellen.

Die Lösungen von Damovo bieten durch einfache Indizierung oder Schlüsselwörter Zugriff auf frühere Aufzeichnungen. So können Mitarbeiter und Vorgesetzte Einzelheiten jeder aufgezeichneten Interaktion, ob mündlich oder schriftlich, schnell auffinden und analysieren. Der Dialog zwischen Ihren Kunden und Ihren Mitarbeitern kann durch gezielte Leistungsbewertungen und kennzahlenbasierte Managementprozesse verbessert werden. Aufgezeichnete Unterhaltungen können ebenfalls analysiert, Verbesserungen vorgenommen und an alle Mitarbeiter kommuniziert werden. So gewährleisten Sie die Qualität und Konsistenz der Kundeninteraktion.

Workforce Management

Die Workforce-Management-Tools von Damovo helfen Ihnen dabei, die Komplexität des Ressourceneinsatzes in Ihrem Contact Center zu bewältigen. Unsere Personaleinsatzplanungs-Software zeigt Ihnen, wie Sie die Einteilung von Ressourcen und Kompetenzen akkurat den Anforderungen Ihres Contact Centers entsprechend verwalten können. Sie wird Ihnen außerdem helfen, die Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern – so wird Ihr Contact Center noch effizienter und leistungsstärker.

Real time Interactions

Durch Prozessautomatisierung und Echtzeit-Support können Sie vermeiden, dass die Contact Center-Mitarbeiter Text mehrfach in unterschiedliche Applikationen eingeben müssen. Darüber hinaus erhalten Ihre Mitarbeiter sofortige, inhaltsbezogene Empfehlungen für die besten „weiteren Schritte“ oder Dialogvorschläge in telefonischen oder Chat-basierten Interaktionen. Kurzum: Mit diesen Tools senken Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit, halten die Kosten so niedrig wie möglich und erhöhen die Effizienz Ihrer Contact Center-Prozesse.

Sprach- und Multimedia-Analysen

Durch den Einsatz von Analysemethoden für E-Mails, Chats, Desktops und Anruf-Fluss erhalten Sie Einsicht in die Qualität und Inhalte der Interaktionen Ihrer Mitarbeiter und können verborgene Informationen in der Kundeninteraktion aufdecken. Beispielsweise erkennen Sie die Meinungen des Kunden in Hinblick auf die Produkte und Services Ihres Unternehmens. Diese kanalübergreifende Analyse hilft Ihnen, Ihre Workflow-Prozesse zu optimieren, Ihre Mitarbeiter zu unterstützen, Ihr Service-Angebot weiterzuentwickeln und sich auf zukünftige Interaktionen vorzubereiten.



Business Applikationsintegration

Lösungen für Unified Communication & Collaboration (UC&C) können Ihnen dabei helfen, ein produktives und motivierendes Arbeitsumfeld zu bieten und so den bestmöglichen Kunden-Service zu gewährleisten.

Dank dieser integrierten Lösungen kann Ihr Agent die Back-Office-Mitarbeiter nahtlos über Videoanrufe, Desktop Sharing und Chat-Applikationen in Gespräche mit Kunden einbinden.

CRM (Customer Relationship Management)

Mit CRM und Computer Telephony Integration (CTI) können Sie Ihren Mitarbeitern per Bildschirmenblendung Informationen über den Kunden liefern, noch ehe ein Anruf angenommen wurde. Diese Einblicke tragen dazu bei, die Kundenzufriedenheit noch weiter zu steigern.

Da Ihre Mitarbeiter die Historie des Kunden sehen und auf zusätzliche Informationen zugreifen können, wird das Telefonat wesentlich einfacher und effizienter.

UCC (Unified Communications & Collaboration)

Die Einbindung von Unified Communications & Collaboration (UC&C) in Ihr Contact Center bietet echte Vorteile für Ihre Mitarbeiter und die Prozesseffizienz. Diese intuitive, vereinheitlichte Oberfläche vereint Sprachkommunikation, Unified Messaging, Audio-, Video- und Webkonferenzen in einer umfassenden und kontextuellen Kommunikationslösung. Die Verschmelzung einer weichen Client-Infrastruktur mit einem Contact Center sorgt für optimale Interaktion zwischen den Geschäftsprozessen in Ihrer Front- und Back-Office-Umgebung.



Kontakt

Damovo liefert technologie-basierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit. Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk.

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Heerdter Lohweg 35
40549 Düsseldorf
Germany

Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Managed Services.

E-Mail: dialog.germany@damovo.com
Telefon: + 49 211 8755 40

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.



Wir haben die höchste Zertifizierungsstufe im Pre- und After-Sales bei führenden Technologieherstellern im Contact Center Bereich



Wir bringen eine weitreichende In-house Expertise für die Beratung und Programmierung von Contact Centern mit



Uns vertrauen über 200 Contact Center Kunden mit mehr als 25.000 Agenten



Kundenumfragen haben ergeben: Unsere Kunden sind höchst zufrieden mit unserem Service – insbesondere bei kritischen Geschäftsprozessen