



Click2Coach

Agenten erfolgreich führen und motivieren

Ihre Contact Center Agenten spielen eine entscheidende Rolle in Ihrem Unternehmen. Sie haben mehr direkten Kontakt mit Ihren Kunden als jede andere Mitarbeitergruppe. Somit haben sie einen gravierenden Einfluss auf Ihren Umsatz und die Qualität Ihrer Kundenbeziehungen. Leider werden die Agenten aber oft noch nicht als ausschlaggebende Faktoren für diesen Unternehmenserfolg angesehen und anerkannt. Trotz großer Anstrengungen von Teamleitern erhalten Agenten nicht die notwendige Aufmerksamkeit oder Unterstützung. Das führt zu massiven Wissensdefiziten, inkonsistentem Service und hoher Frustration.

Coaching ist die Lösung.

Mit Coaching liefern Sie Ihren Agenten individualisiertes Training, objektives Feedback und alle notwendigen Informationen, um beste Ergebnisse zu erzielen. Es handelt sich um einen kontinuierlichen Prozess, der vom Evaluieren der Ausgangssituation, über die Korrektur durch Training, bis hin zur Motivation zu Verbesserungen reicht. Gute Teamleiter wissen wie effektiv gecoacht wird. Es mangelt Ihnen aber meist an den richtigen Werkzeugen und der Zeit sich voll dafür engagieren zu können.

Machen Sie Coaching zu Ihrem Standard.

Click2Coach ist die erste integrierte Qualitätssicherungs- und eLearning-Lösung für Contact Center. Durch das automatisieren des Coachingprozesses können sich die Teamleiter kontinuierlicher und gezielter den Agenten widmen. Durch diese Vorgehensweise werden Ihre Agenten zu effizienten, motivierten und langjährigen Mitarbeitern. Click2Coach hilft Ihrem Team, sich ganz mit Ihren Unternehmenszielen zu identifizieren und besten Kundenservice zu bieten.

Mit Click2Coach 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.

Direkt am Agentenarbeitsplatz.

Click2Coach stellt Teamleitern Tools zur Verfügung, um Ihre Mitarbeiter zu coachen. Die Agenten erhalten Evaluierungen, welche die Mitschnitte von Kundeninteraktionen, Trainingsvideos und wichtige Unternehmens-, Contact Center- und Kundeninformationen enthalten können. Die Bereitstellung dieser Informationen über eine browserbasierte Anwendung direkt am Agentenarbeitsplatz ist einzigartig. Diese unmittelbare Verfügbarkeit der Information für die Agenten garantiert einen besseren Wissensstand und verbessert somit erheblich die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter. Sie lernen mit Ihrer eigenen Lerngeschwindigkeit in der vertrauten Umgebung des eigenen Arbeitsplatzes. Die Arbeitszufriedenheit wird erhöht und die operativen

IHRE VORTEILE IM ÜBERBLICK

- Automatisches Aufzeichnen von Gesprächen und Bildschirmhalten
- Evaluierung der Gespräche und Bildschirmhalte
- 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 Optimierungspotentialen
- Training während der optimalen Zeit





Kosten gesenkt. Durch das bedarfsgerechte und fortlaufende Coaching durch Click2Coach werden Ihre Agenten motiviert noch besser zu werden. Ihre Mitarbeiter erhalten dringend benötigtes, wiederkehrendes und auch gewünschtes Feedback. Die Qualität wird durch die kontinuierliche Kommunikation deutlich verbessert.

Von Training zu eLearning.

Click2Coach eröffnet eine völlig neuartige Methode, Agenten zu trainieren. Sie unterstützt die sich ständig ändernden Anforderungen und die Entwicklungen in innovativen Contact Centern. Mit diesem neuen eLearning-Ansatz erstellen Teamleiter Trainingsvideos, wann immer ein individueller Bedarf entsteht. Der Vorgang ist so einfach, dass das erstellen eines Trainingsvideo sogar für einen einzelnen Agenten Sinn macht. Der Nutzen dieser Trainingsmethode ist praktisch grenzenlos. Zum Beispiel resultiert daraus ein schnellerer Lernerfolg mit nachhaltiger Erinnerung über die neuen Informationen. Einarbeitungszeiten werden reduziert. Dadurch sind die Mitarbeiter schneller produktiv.

Ergänzt traditionelles Training.

Click2Coach eLearning ersetzt nicht traditionelle Schulungen, bei denen ganze Mitarbeitergruppen Zeit in Schulungsräumen verbringen, ihre Arbeitsplätze verlassen und nicht für Ihre Kunden zur Verfügung stehen. Tatsache ist aber, dass Click2Coach die Nachhaltigkeit der traditionellen Vorgehensweise durch zusätzliche kurze Trainingsvideos erhöht. Agenten können die Lerninhalte aus den Schulungen einfach vertiefen. Darüber hinaus werden die Zeitverzögerungen des traditionellen Trainings eliminiert. Gruppenschulungen werden nur angeboten, wenn der Bedarf hierfür bei einer Mindestanzahl von Mitarbeitern identifiziert wird. Allerdings werden durch zeitliche Verzögerungen Wissensdefizite über einen längeren Zeitraum nicht adressiert. Hinzu kommt, dass einige Probleme und Themen innerhalb der Schulungsgruppen nie angesprochen werden. Click2Coach meistert diese Herausforderung: Teamleiter können sehr einfach und unmittelbar „Gewusst wie“ Videos erstellen, die den Agenten Hilfestellungen für die richtige Vorgehensweise und Techniken für das Bewältigen einer spezifischen Situation aufzeigen.

Erfolgreiche Mitarbeiter durch Coaching



PRODUKTIVITÄTSGEWINN



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



Click2Coach liefert alles, was dynamische Contact Center benötigen – jetzt und in der Zukunft.

Click2Coach ist die einzige umfassende Lösung, die bedarfsgerechtes und individualisiertes Coaching, automatisches Aufzeichnen von Interaktionen und deren Evaluierung integriert. Eine einfache Integration in Ihre bestehende Umgebung und Anpassung an die Anforderungen aufgrund von Veränderungen in Ihrem Contact Center ist gewährleistet.

Unterstützung für Sprach-, E-Mail- und Web-Kommunikation.

Heute entscheiden Kunden selbst, wie sie mit Ihnen kommunizieren möchten. Sie stellen eine Frage via E-Mail, um eine Information zu erhalten. Sie nutzen Web-Chat rund um die Uhr, um bei einem Internetshop Unterstützung für eine spontane Kaufentscheidung zu bekommen. Sie greifen zum Telefon, um einen persönlichen Ansprechpartner zu erreichen. Mit Click2Coach gewährleisten Sie, dass Ihre Agenten den richtigen Wissenstand haben, um den Kundenanforderungen auf allen Kommunikationskanälen gewachsen zu sein. Durch die Evaluierung dieser Interaktionen können Sie die verbalen, schriftlichen und webbezogenen Skills Ihrer Agenten besser beurteilen und bedarfsgerechtes Coaching anbieten. Dies steigert auf sehr einfachem Weg Ihre Effektivität und Servicequalität in Ihrem Contact Center.

Umfassendes Berichtswesen.

Die Zeiten haben sich geändert. Statt Agenten nur an der Anzahl oder Dauer von Kundenkontakten zu messen, betrachten Teamleiter heute mehr und mehr die Qualität des erbrachten Service, die nach Kundenzufriedenheit, Verkaufserfolg oder anderen Kriterien gemessen werden kann. Mit Click2Coachs umfassendem Berichtswesen haben Sie sofort Zugriff auf eine umfangreiche Auswahl an Standardberichten. Zusätzlich können individuelle Berichte erstellt werden, die Contact Center Daten mit anderen Unternehmensdaten vergleichen. Click2Coach Berichte zeigen nicht nur den Erfolg einzelner Agenten oder Gruppen, sondern auch den Wert des Contact Centers für das Unternehmen auf.

Umfassendes Beurteilungswesen.

Mit Click2Coach bekommen Sie eine leistungsfähige Lösung, um Interaktionen Ihrer Mitarbeiter und Kunden zu evaluieren, Trainingspotentiale aufgrund vorhandener Skills zu identifizieren und die Kommunikationsqualität zu messen. Das System macht manuelles Monitoring von Agentenaktivitäten überflüssig und befreit Teamleiter somit für wichtigere Aufgaben. Ihre Agenten erhalten objektives und kontinuierliches Feedback.

Schnelle Einführung und einfache Pflege.

Click2Coach wurde entwickelt, um mit optimalem Nutzen und minimalen Kosten eingesetzt zu werden. Ein schneller Return on Investment, niedrige Betriebskosten und volle Kompatibilität mit Ihrer vorhandenen Technologie sind gewährleistet. Als Windows NT basiertes System, ist Click2Coach extrem einfach zu installieren und zu betreiben. So einfach, dass Ihre Anwender das System in sehr kurzer Zeit beherrschen. Die Software wird nahtlos in alle gängigen Softwarelösungen für Telefonanlagen, ACDs, Dialer, CTI-Anwendungen, E-Mail und Web-Chat integriert. Die Sprachwieder-

AUSZUG AUS DER KUNDENLISTE

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



Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

gabe über Standard-Telefonleitungen vermeidet die zusätzliche Belastung Ihres Netzwerkes. Unsere Mitarbeiter und Partner arbeiten während und nach der Implementierung eng mit Ihnen zusammen, um einen ständigen Nutzen für Ihr Unternehmen zu gewährleisten. Das System ist einfach zu skalieren und kann somit jederzeit um Funktionalitäten erweitert werden.

Eine Suite von integrierten Funktionalitäten.

Drei primäre Komponenten mit integrierten Funktionalitäten stehen zur Verfügung. Click2Coach Quality Monitoring bietet Teamleitern die Möglichkeit, die Interaktion der Agenten mit den Kunden zu evaluieren, sowie gezielt und bedarfsgerecht Trainingsinhalte an einzelne Mitarbeitern, Teams, benutzerdefinierte Gruppen, Bereiche oder gar gesamte Contact Center zu verteilen. Click2Coach eLearning ist ein Werkzeug für einfaches Erstellen und Verteilen von Trainingsvideos sowie deren Verwaltung und Archivierung. Click2Coach AgentPro ist eine browserbasierte Anwendung und stellt Ihren Agenten alle relevanten Informationen bereit, damit sie jede Herausforderung im Tagesgeschäft meistern können. Bedarfsgerechte Informationen sind somit nur einen Mausklick entfernt.

Geprüfte, patentierte Technologie.

Die Lösung von Envision Telephony ist seit 1996 bei führenden Firmen, wie Nordstrom, Getty Images und Metrocall im Einsatz. Sie können sicher sein, dass Click2Coach verlässlich weiterentwickelt wird und somit eine zukunftssichere Entscheidung für Sie ist.

LÖSUNGSPORTFOLIO

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

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.



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