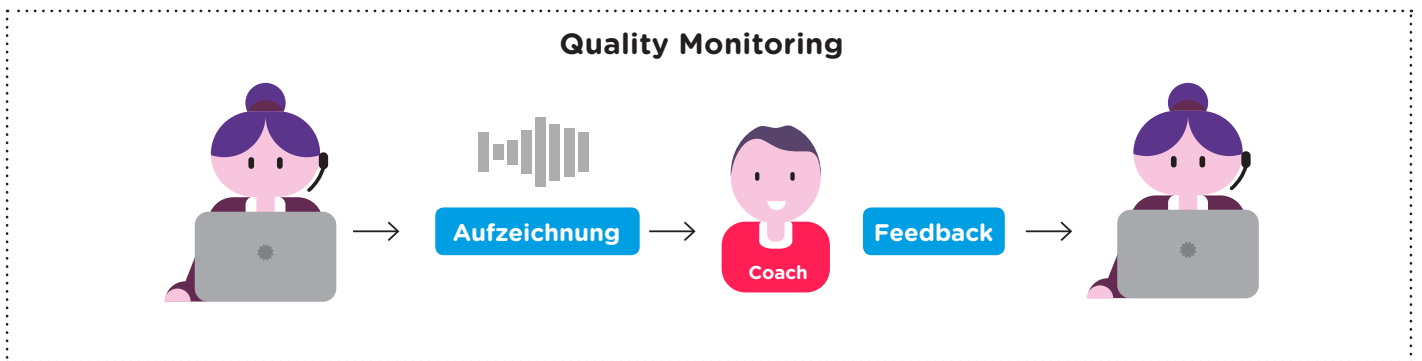


CommuniGate

Gesteigerte Qualität dank besserem Training durch Quality Monitoring

CommuniGate ist ein Premiumdienstleister für die gesamte Bandbreite der schriftlichen und telefonischen, vertriebs- und serviceorientierten Kundenkommunikation. Mehr als 550 Mitarbeiter in Passau und Frankfurt/Oder, bearbeiten jährlich über 3,2 Millionen schriftlicher Vorgänge verschiedener Unternehmen, führen rund zwei Millionen Telefonate und betreuen über 9 Millionen Kreditkarten. Zu den Kunden der CommuniGate gehören unter anderem die Deutsche Lufthansa AG, Bayern LB, Sparkassen, Mercedes-Benz-Bank, Porsche und Hilton. Die Kundenservicequalität spielt daher bei CommuniGate eine zentrale Rolle.



COMMUNIGATE

- ✓ Premiumdienstleister für vertriebs- und serviceorientierte Kundenkommunikation
- ✓ 550 Mitarbeiter
- ✓ Standorte in Passau und Frankfurt/Oder
- ✓ 3,2 Millionen schriftliche Vorgänge für Kunden verschiedener Branchen
- ✓ Über 2,3 Millionen Telefonate pro Jahr
- ✓ PCI Compliant: über 9 Millionen betreute Kreditkarten

VORTEILE - QUALITY MONITORING VON ALMATO



UNTERSTÜTZENDENS SYSTEM

zur kontinuierlichen Mitarbeiterentwicklung



UMFASSENDES REPORTING

und Prüfung durch unabhängige Dritte



OPTIMIERUNG

der Kundenbetreuung



INTUITIVE BEDIENUNG

und daraus resultierender minimaler Schulungsaufwand



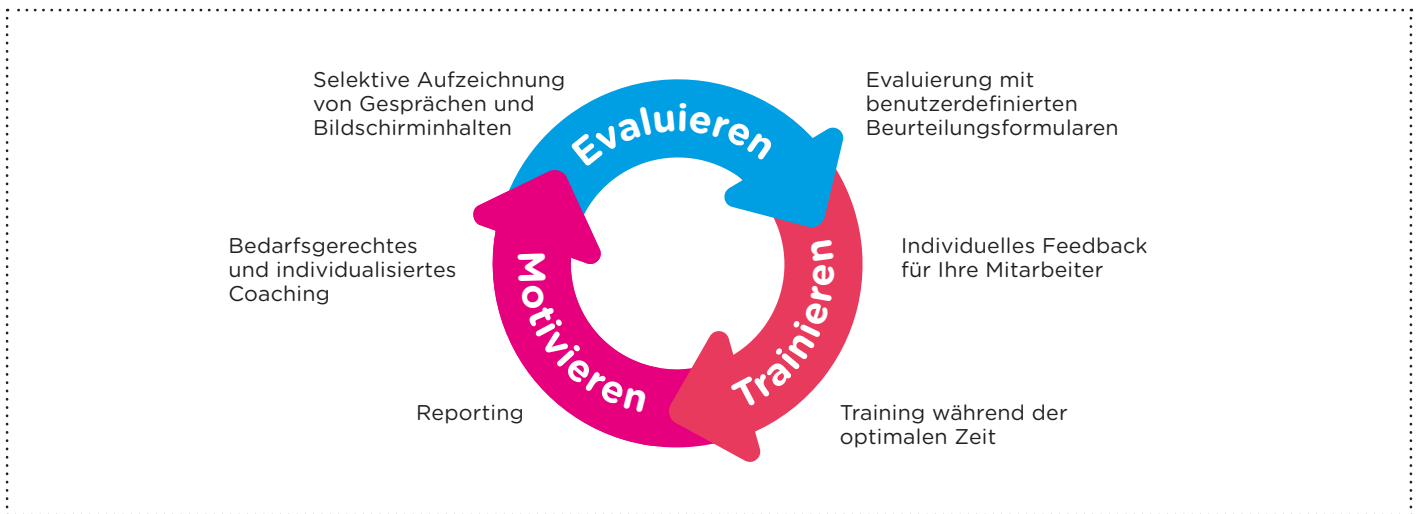
KEINE BEEINFLUSSUNG

während der laufenden Gespräche



STÖRUNGSFREIE EINBINDUNG

in ACD und Hardware



Quality Monitoring zur Unterstützung von CommuniGates zentralen Erfolgsfaktoren

Um der wachsenden Bedeutung der Kundenservicequalität und den damit gestiegenen Anforderungen ihrer Kunden gerecht zu werden, arbeitet CommuniGate kontinuierlich an vier zentralen Erfolgsfaktoren, die eng mit dem Quality Monitoring verknüpft sind: Daten- und Systemsicherheit, Projektmanagement, interne und externe Qualitätssicherung und Mitarbeiter.

Bei der Daten- und Systemsicherheit ist es für CommuniGate besonders wichtig, dass alle Systeme jederzeit verfügbar sind und höchste Datensicherheit gewährleisten.

Das Projektmanagement, zu dem ausgefeilte Kapazitätsplanung und -steuerung zählen, ist ebenso von großer Bedeutung wie die interne und externe Qualitätssicherung.

Mitarbeiter

Als vierter Faktor spielen Mitarbeiter, die mit ihrer individuellen Leistung und Motivation die Qualität der Servicedienstleistungen beeinflussen, eine zentrale Rolle. Gerade beim Thema Mitarbeiterentwicklung wirkt sich die Verknüpfung von Monitoring, Qualitätsauswertung und Schulung in Verbindung mit einem Anreiz-System positiv aus.

Früher arbeitete CommuniGate hierbei mit Side-by-Side Coachings und

On-Demand-Recording mit Mini-Disc-Recordern. Das erwies sich jedoch durch das stetige Wachstum als nicht mehr praktikabel und CommuniGate suchte nach alternativen Lösungen und Technologien.

Einbindung von Quality Monitoring in das Reporting von CommuniGate

Die Entscheidung fiel schließlich im Jahr 2007 für die Quality Monitoring Lösungen von ALMATO. Dafür sprachen aus Sicht des Unternehmens mehrere Gründe: Da CommuniGate als Dienstleister im Kundenservice agiert, müssen die jeweiligen Auftraggeber dem Recording zustimmen, was in unterschiedlichem Umfang geschehen kann. Entsprechend flexibel muss die Quality Monitoring-Software sein.



„Wir arbeiten seit zehn Jahren vertrauensvoll mit ALMATO zusammen und können mit Unterstützung des Quality Monitorings unsere Mitarbeiter kontinuierlich coachen und Optimierungspotentiale analysieren. Dabei hat sich ALMATO als zuverlässiger Partner erwiesen, der auch in der Lage ist neue, innovative Projekte mit uns umzusetzen. Wir sind sehr zufrieden!“

Otto Vogel

Geschäftsführer, CommuniGate Kommunikations-Service

Außerdem muss das Reporting so gestaltet sein, dass sich die Auftraggeber effizient über die Leistungen des Kundenservice informieren können. Die Möglichkeit für individuelles Reporting ist somit für CommuniGate unverzichtbar.

Zusätzlich spricht für Quality Monitoring von ALMATO, dass diese Lösung es CommuniGate ermöglicht, wichtige qualitative Kennzahlen in der telefonischen Kundenbetreuung mit einer Objektivität und Aussagekraft zu erheben, die im klassischen Side-by-Side Verfahren nicht möglich war.

Damit war es möglich, ein Prämierungssystem aufzubauen, das die Mitarbeiter in den Qualitätsprozess einbindet und die jeweils individuelle Bewertung nachvollziehbar und transparent macht.

Zielgerichtetes Feedback

Die in der QM-Software hinterlegten Workflows eignen sich außerdem ideal dazu, den Mitarbeitern ein zielgerichtetes Feedback und effektive Möglichkeiten zur Adressierung von entdeckten Defiziten zu geben. Ein wesentlicher Vorteil der Quality Monitoring Lösung ist auch die technische Integration und Einbindung in die IT-Landschaft innerhalb nur weniger Tage. Darüber hinaus erfordert es nur wenig Trainingsaufwand, sodass die Mitarbeiter bereits nach wenigen Tagen in der Lage sind, das Tool effizient einzusetzen.

360-Grad-Bewertung

Durch die kurze Implementierungsphase konnte CommuniGate rasch von allen Vorteilen, die die ALMATO QM-Software bietet, profitieren: Die Auswertung der Gespräche erfolgt schnell und einfach und die Software wurde von den Mitarbeitern rasch angenommen. Durch die Aufzeichnung von Kundengesprächen, das darauf basierende individuelle Coaching der Mitarbeiter und die konstante Kontrolle und Verbesserung der Qualität bietet die Quality Monitoring Software von ALMATO eine 360-Grad-Bewertung möglich, die Kunden, Mitarbeiter und das Qualitätsmanagement miteinbezieht.

Fazit

Die Quality Monitoring Lösung von ALMATO ist perfekt auf die Bedürfnisse von CommuniGate zugeschnitten. Eine leichte Implementierung und nutzer-

freundliche Handhabung stellen sicher, dass die Qualitätssicherung kontinuierlich erfolgt. Darüber hinaus ist die Mitarbeiterakzeptanz durch das objektive Feedback und die Einbindung der Mitarbeiter sehr hoch.

ERGEBNISSE

- ✓ Erhöhung der externen Bewertungs- und der internen Qualitätswerte
- ✓ Hohe Akzeptanz bei Mitarbeitern, Kunden und Auftraggebern
- ✓ Erfolgreiche Einbindung des Quality Monitorings in das bestehende Qualitäts- und Prämierungssystem
- ✓ Stabile technische und systemseitige Einbindung in die etablierte Infrastruktur und Prozesse



ALMATO - perform better.

Unter dem Motto „perform better“ bietet ALMATO intelligente und integrierte Softwarelösungen, die Geschäftsprozesse signifikant optimieren und automatisieren. Contact-Center und Backoffice profitieren von minimierter Administration, gesteigerter Service-Qualität und Kundenzufriedenheit. Mit den interaktiven Tools von ALMATO lassen sich darüber hinaus Analysen, Reports und Trainings wirtschaftlich realisieren.