



Jeder Kontakt ein zufriedener Kunde

EWE Telemanager *Pro*



Kundenkontakt-Management für Service-Center, Back-Office und Filiale

Kennen Sie die Anzahl und Qualität Ihrer Kundenkontakte?

- Erreichen Ihre Kunden den richtigen Ansprechpartner?
- Welche Kommunikationskanäle nutzen Ihre Kunden?
- Wie viele Beratungsgespräche werden vereinbart?
- Welche Beratungsgespräche führen zum Verkaufserfolg?
- Erfolgt der versprochene Rückruf zeitnah?
- Sind die Kunden mit Ihren Leistungen zufrieden?

Qualitätskennzahlen mit EWE Telemanager Pro im Telefon-Service-Center

- Service-Level > 90%
- Fallabschließende Kundenwunschabwicklung > 80%
- Gesprächsdauer durchschnittlich < 2 Minuten
- Entlastung der Berater von Routinearbeiten
- Cross-/Up-Selling wie im stationären Vertrieb

Der EWE Telemanager *Pro* unterstützt Sie professionell und effizient bei Ihren täglichen Geschäftsprozessen und der aktuellen Kundenbetreuung über alle Kommunikationswege (Multikanalansatz). Kontakte und Produktverkauf (Cross-/Up-Selling) werden fallabschließend und nachvollziehbar gemanagt und dokumentiert. Sie erzielen eine messbare Qualitätsverbesserung in der Kommunikation mit dem Kunden.

So funktioniert der EWE Telemanager Pro



Die Module des EWE Telemanager *Pro*

Inbound

Der EWE Telemanager *Pro* ist eine modulare Software-Plattform, die sich Ihren individuellen Kommunikations- und Prozessanforderungen anpasst und sich maßgeschneidert in Ihre vorhandenen Systeme integriert. Das Modul Inbound stellt die Grundfunktionen des Kundenkontakt-Managementsystems für ein Telefon-Service-Center zur Verfügung. Ausgangspunkt für die Integration der Kundenanrufe in die Abläufe des Instituts bildet die Verbindung von Computer und Telefon (CTI).

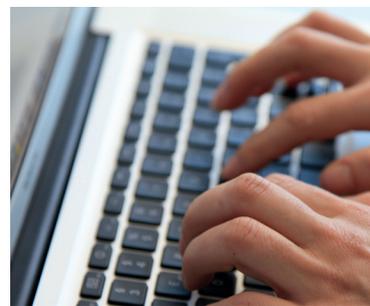
Beim Klingeln des Telefons werden die Kundendaten eingeblendet und stehen für die weitere Prozessabwicklung zur Verfügung. Aktualisierungsmöglichkeiten, Kundenberaterbeziehungen sowie die filialübergreifende Kontakt-

historie ermöglichen den „Kunden auf einen Blick“. Mit Einrichtung der klingellosen bzw. klingelarmen Filiale wachsen die Anforderungen an ein Telefon-Service-Center. Vermittlungs- und Rückrufwünsche müssen konsequent und nachvollziehbar abgewickelt werden, denn nur über einen besseren Service erreichen Sie zufriedene Kunden.

Ein hoher Automatisierungsgrad der Institutsabläufe wird durch prozessgesteuerte Legitimation und Sprachaufzeichnung erreicht. Der Mitarbeiter wird revisionssicher durch die Anwendung geführt und bekommt an den richtigen Stellen die passenden Funktionen zur Verfügung gestellt.

Merkmale

- Einblenden der Kundendaten bei eingehenden Anrufen (CTI)
- Cross-/Up-Selling-Potenziale direkt ersichtlich
- Fallspezifische Anzeige von Gesprächsleitfäden, z. B. für Werbeaktionen
- Zeit- und kostenoptimierte Suche der Anruferdaten aus eigenen Datenbanken und juristischen Systemen bzw. Rechenzentren
- Anzeige der Mitarbeiterverfügbarkeit
- Prozessgesteuerte Sprachaufzeichnung
- Individuelle Abwicklung der Legitimation des Anrufers





Prozessmanagement

Das Prozessmanagement bildet das Herzstück des EWE Telemanager *Pro*. Alle Anfragen und Kundenwünsche werden nachvollziehbar und fallabschließend abgewickelt und dokumentiert.

Oft nachgefragte Prozesse können als Direktfunktion hinterlegt und sofort aufgerufen werden, z. B. Öffnungszeiten, Vermittlung, Saldo-/Umsatzabfrage oder Terminvereinbarung.

Der direkte Zugriff auf die Kalender der Berater ermöglicht die zentrale Terminkoordination über alle Filialen hinweg. Die Auswahl des „richtigen

Beraters“ erfolgt im Hintergrund anhand der Kriterien Kompetenzen, persönliche Kundenberaterzuordnung, Verfügbarkeit und Vertretungsregelungen.

Ein wichtiger Produktvorteil ist die Möglichkeit, die Vorgänge in einem übersichtlichen Konfigurationsmenü selbst anzupassen, zu erweitern oder neu anzulegen. Dadurch steht Ihnen ein flexibles Instrument zur Verfügung, um die Anwendung effektiv und individuell auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden anzupassen - unkompliziert, kostengünstig und unabhängig vom Hersteller.

Merkmale

- Effektive Abwicklung und nachvollziehbare Dokumentation aller Vorgänge und Kundenanfragen (Revisionsicherheit)
- Umfassendes Workflow-System zur Integration von Service-Center, Back-Office und Filiale
- Übersichtliches Konfigurationsmenü zur flexiblen und schnellen Anpassung der Prozesse
- Online-Prozesse mit direktem Zugriff auf das Rechenzentrum, z. B. DynS, FinTS
- Offline-Prozesse mit Integration der bankinternen IT-Systeme und Anwendungen
- Zentrale Terminvereinbarung für alle Berater
- Eskalationsmechanismen, Priorisierung und Pflichtangaben zur vollständigen Auftragsabwicklung

Telemarketing

Mit dem Modul Telemarketing steht den Mitarbeitern im Outbound-Team ein effizientes Werkzeug zur Verfügung, mit dem sowohl Termine vereinbart als auch Produkte erfolgreich verkauft werden.

Die Grundlage für die filialübergreifende Kommunikation zwischen Telefon-Service-Center und den Beratern bilden die Integration in operative Sys-

teme des Instituts und Anwendungen des Rechenzentrums sowie die Steuerung des Ereignissystems, Reaktionscodes und das interne Mail- und Kalendersystem. Termine werden direkt in die Kalender der Berater eingestellt. Der Produktverkauf wird durch die Anzeige von Cross-/Up-Selling-Potenzialen, Anlässen, Aktionen sowie Argumentationshilfen unterstützt.

Merkmale

- Eigener Kampagnengenerator oder Integration vorhandener Kampagnen aus den internen Banksystemen bzw. dem Rechenzentrum
- Fallabschließende Terminplanung mit direkter Kalenderintegration
- Effiziente Nutzung von Cross-/Up-Selling-Potenzialen zum direkten Produktverkauf
- Rückübermittlung der Kampagnenergebnisse an das Rechenzentrum (Reaktionscodes)
- Umfangreiches Reporting

Berater

Die Berater werden durch den Multikanalansatz von Routinetätigkeiten und Telefonaten entlastet. Die Kontaktwege Telefon, Internet und SB müssen aber als eine Einheit zum wohl wichtigsten Kundenkontaktweg – der Filiale – betrachtet werden. Aus diesem Grund werden die Berater in die Abläufe und Prozesse eingebunden. Dazu werden sie über ihr vorhandenes Mail- und Kalendersystem als gewohntes tägliches Arbeitsmittel automatisch integriert.

Querinformationen und Steuerungsmöglichkeiten tragen darüber hinaus zur Vertriebsunterstützung und filialübergreifenden Transparenz bei.

Merkmale

- Filialübergreifende Integration und Transparenz
- Gewohnte Oberflächen und Anwendungen durch die Integration und Erweiterung des Mail- und Kalendersystems
- Effektives Controlling innerhalb des Prozessmanagements (z. B. Einhaltung der Rückrufwünsche, Termineinhaltungsquote und Terminergebnis)
- Planung und Koordination von Gesprächsterminen
- Steuerung von Kampagnen und Übersicht des Bearbeitungsstands

Kundenleitsystem

Kundenströme in den Filialen lenken und die vorhandenen Ressourcen zur effektiven und flexiblen Kundenbedienung optimal ausnutzen – so lautet das Primärziel des Kundenleitsystems im EWE Telemanager *Pro*.

Die Intelligenz des Kundenkontakt-Management-systems verschafft Ihren Mitarbeitern an den Empfangs- und Informationsschaltern die notwendige Übersicht, um jeden Kunden in wenigen Sekunden zu seinem persönlichen Berater zu leiten. Dieser wird aus einer Matrix ermittelt, bestehend aus der persönlichen Kundenberater-zuordnung, Wissensgebieten, freien Zeiten des Kalendersystems, Ressourcenzuordnungen, Vertretungsregelungen, Berücksichtigung der Mindestanzahl freier Berater je Organisationseinheit und Priorisierungsmöglichkeiten. Die Informations- und Kommunikationswege können durch Ticket- und Anzeigesysteme ergänzt werden. Des Weiteren wird die Integration von SAP- und Oracle-Produkten unterstützt.

Statistik

Neben den Standardstatistiken können über das Modul Statistik alle Informationen als Rohdaten zur Verfügung gestellt werden. Somit stehen alle Daten zur detaillierten Aufbereitung in Microsoft Excel oder als CSV-Textdatei zur Verfügung.

SB-Multimedia

Selbstbediente Vorgänge und die Integration des Internets sind für den Kunden und die Institute zur Selbstverständlichkeit geworden und tragen dem Servicegedanken „Rund um die Uhr“ Rechnung. Mit Hilfe des EWE Telemanager *Pro* können über eine Kundensäule oder das Internet Termine vereinbart werden. SB-Geräte dienen so als zusätzlicher Anspracheweg innerhalb einer Telemarketing-Kampagne.

Tele-Update

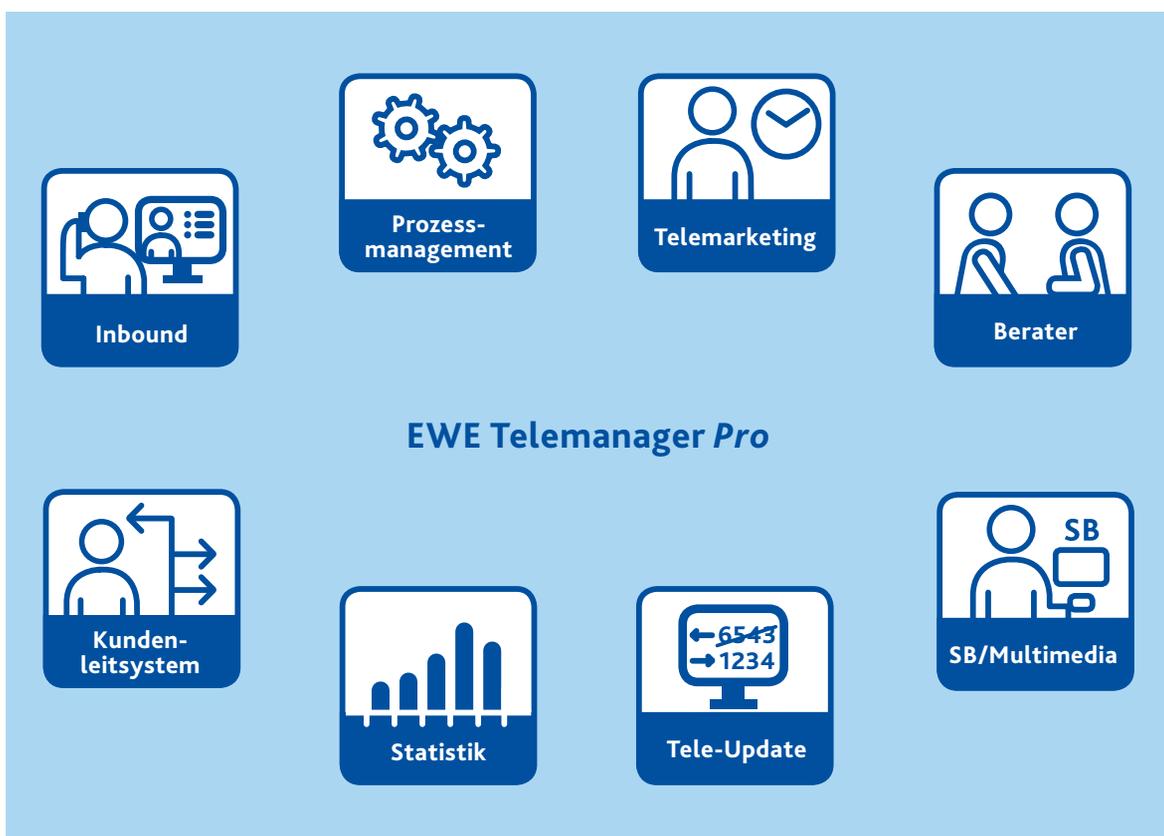
Die Aktualität der Kundentelefonnummern ist ein entscheidendes Qualitätskriterium für den Erfolg einer Telemarketing-Kampagne. Mit dem Modul Tele-Update können Sie die Rufnummern Ihrer Kunden aktualisieren und wertvolle Zeit für Vorab-Recherchen sowie Anruffehlversuche vermeiden.

Die Datenqualität unterstützt zusätzlich die Erkennungsquote der Kunden in der Inbound-Telefonie und führt so zu kürzeren Prozesszeiten.

Die Aktualisierung Ihrer sensiblen Kundendaten erfolgt dabei absolut sicher, ohne Einbindung Dritter.



Die Module in der Gesamtübersicht



EWE TEL GmbH

Cloppenburger Straße 310
26133 Oldenburg

T 0441 8000-1135
banken@ewe.de
sparkassen@ewe.de

Energie. Kommunikation. Mensch. | www.ewe.de