

Presseinformation

Barclays investiert erneut in Software von Verint Systems *Lösung wird jetzt an knapp 10.000 Arbeitsplätzen im Kundenservice genutzt*

Neumünster, 15. April 2008 – Barclaycard hat 300 Arbeitsplätze im mehrsprachigen Contact Center in Dublin mit der Software für Sprachaufzeichnung und Qualitätsmanagement von Verint Witness Actionable Solutions ausgestattet. Die Lösungen werden jetzt insgesamt an fast 10.000 Arbeitsplätzen eingesetzt. Barclaycard, eine Unternehmenseinheit der Barclays Bank PLC, ist einer der führenden Herausgeber von Kreditkarten weltweit. Implementiert wurde das System gemeinsam mit BT, einem strategischen Partner von Verint, der die Lösungen als Teil seines Standardportfolios anbietet.

„Barclaycard hat sich vorgenommen, seinen Kunden Service in höchster Qualität zu bieten. Deshalb haben wir ein langfristiges Verbesserungsprogramm aufgesetzt, das sich sowohl auf unsere Agenten als auch auf die Leistungsfähigkeit der Contact Center insgesamt konzentriert“, erklärt Martyn Guerin, Barclaycard Europe & ABSA Chief Operating Officer. „Mit der Software von Verint können wir nicht nur Sprache, sondern auch Bildschirmaktivitäten aufzeichnen. Wir hören, was die Agenten und was unsere Kunden sagen. Das versetzt uns in die Lage dafür zu sorgen, dass die Prozesse stimmen und die richtigen Ressourcen zur Verfügung stehen, um exzellenten Service zu bieten.“

Paul Brewer, Direktor CRM-Vertrieb bei BT Global Services kommentiert: „Für große Finanzdienstleister wie Barclaycard ist die Verbesserung der Effizienz der Call Center eine dauerhafte Herausforderung. Gleichzeitig ist der Kampf um die Loyalität der Kunden härter denn je. Deshalb ist der Einsatz der richtigen Technologie extrem wichtig, damit der Kunde exzellenten Service bekommt. Barclaycard profitiert durch die

Zusammenarbeit von Verint und BT von Contact Center-Expertise in Verbindung mit langjähriger Erfahrung in der Finanzdienstleistungsbranche.“

Die Lösung für Sprachaufzeichnung und Qualitätsmanagement von Verint Witness Actionable Solutions deckt viele Anforderungen ab: von der Erfüllung gesetzlicher Auflagen (Compliance) über die Verbesserung der Leistung der Agenten bis zur Erhöhung der Effizienz im Tagesgeschäft. „Unsere Lösungen für Workforce Optimization bieten Barclaycard den methodischen Rahmen, um gute Leistung zu identifizieren, verbesserungswürdige Bereiche zu erkennen und den Zusammenhang zwischen guten Agenten-Bewertungen im Hinblick auf die Qualität und dem geschäftlichen Erfolg herzustellen“, erläutert David Parcell, Geschäftsführer EMEA bei Verint Systems. „Wir freuen uns, dass Barclaycard wirtschaftlich von unseren Lösungen profitiert und mit ihrer Hilfe die Beziehung zu seinen Kunden stärkt. Die guten Ergebnisse haben dazu geführt, dass das Unternehmen erneut in unsere Software investiert. Gemeinsam werden wir am Verbesserungsprogramm arbeiten, um den Service für Kunden von Barclaycard permanent zu optimieren.“

Über BT

BT ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationslösungen und -Services, vertreten in 170 Ländern. Zu den Leistungen des Unternehmens gehören vernetzte IT-Services; lokale, nationale und internationale Telekommunikationsdienste, höherwertige Breitband- und Internetservices und -produkte sowie konvergente Lösungen für Mobilfunk und Festnetz. BT besteht aus vier Unternehmenseinheiten: BT Global Services, Openreach, BT Retail und BT Wholesale.

Im vergangenen Geschäftsjahr, das am 31. März 2007 endete, generierte die BT-Gruppe einen Umsatz von 20.223 Millionen Pfund Sterling und erzielte 2.464 Millionen Pfund Sterling Gewinn vor Steuern.

British Telecommunications plc (BT) ist eine Tochter der BT-Gruppe und umfasst praktisch alle Unternehmen und Aktiva der BT-Gruppe. BT Group plc ist an den Börsen New York und London notiert. Weitere Informationen finden sich unter www.bt.com/aboutbt.

Über Verint Witness Actionable Solutions

Verint Witness Actionable Solutions bietet Lösungen, mit denen die Interaktionen mit Kunden aufgezeichnet und analysiert, die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter erhöht und die Prozesse im Contact Center, in Geschäftsstellen und im Backoffice verbessert werden können. Mit dem breitesten Portfolio der Branche – von Qualitätsmonitoring und Vollzeit-Aufzeichnung, e- Learning, Workforce und Performance Management bis zu Kundenbefragungen und Sprachanalyse – ermöglicht Verint Witness Actionable Solutions Unternehmen, Trends im Tagesgeschäft zu erkennen und den Ursachen für das Verhalten von Mitarbeitern und Kunden auf den Grund zu gehen. Es unterstützt Entscheidungen mit

der richtigen Information, um Service außergewöhnlich zu gestalten und alle Prozesse rund um den Kunden zu verbessern.

Über Verint

Verint Systems mit Hauptsitz in Melville, New York (VRNT.pk) ist einer der führenden Anbieter von analytischen Lösungen für die Optimierung von Unternehmen und die öffentliche Sicherheit. Sie werden in mehr als 100 Ländern weltweit von mehr als 5.000 Unternehmen eingesetzt. Die Ergebnisse der Analysen erschließen Unternehmen das Wissen, um ihre Leistungsfähigkeit zu erhöhen, Wettbewerbsvorteile zu generieren und die Sicherheit von Menschen, Gebäuden und Infrastruktur zu verbessern. Weitere Informationen finden sich im Internet unter www.verint.com.

Kontakt:

Muriel Justaume, Marketing Manager EMEA, Witness Actionable Solutions, Verint Systems GmbH, Tel.: 06471-912435, E-Mail: Muriel.Justaume@verint.com

Katharina Scheid, RubyCom – Public Relations & Training, Am Rehsprung 10, 64832 Babenhausen, Tel.: 06073-6889-186, Fax: 06073-6889-184, E-Mail: k.scheid@rubycom.de