

# Presseinformation

## Neue Impact 360-Generation auf dem Markt

### *Plattform für Kundenorientierung und effektiven Service*

**Neumünster, 17. Januar 2008** – Verint Witness Actionable Solutions bringt eine neue Impact 360-Generation auf den Markt, mit der die Effektivität des Kundenservices analysiert, gemessen und erhöht werden kann.

Spracherkennung und -aufzeichnung, Personaleinsatzplanung und der Workflow wurden erneut verbessert sowie die Funktionen erweitert, die die Systemnutzung protokollieren. Die Lösung stellt die Ultra- und Impact 360-Produkte auf eine durchgängige Plattform und enthält die jeweils besten Komponenten der Vorgängerversionen. Sie ist ab sofort verfügbar.

#### **Neue Funktionen**

Die Sprachaufzeichnungssoftware unterstützt jetzt die Datenschutzrichtlinien der Kreditkartenbranche. Außerdem liefert die integrierte Spracherkennung automatisch Ergebnisse, anhand derer das Unternehmen die Ursachen des Kundenverhaltens erkennt. Neu sind auch die Funktionen für intelligente Arbeitseinsatz- und Schichtplanung inklusive Outbound-Kampagnen und die integrierte Überwachung der Aktivitäten am Desktop. Viele dieser Anwendungen wurden bereits zum Patent angemeldet.

Ehemalige Witness-Kunden profitieren beim Upgrade von der Verbesserung der Module Aufzeichnung, Qualitätsmonitoring, Personal-Management, E-Learning, Kundenzufriedenheitsumfragen sowie dem optimierten Scorecard-System. Außerdem können sie jetzt die neuen integrierten Funktionen für die Sprachanalyse und das Backoffice nutzen.

Verint-Kunden erhalten mit der neuen Suite eine Lösung, die verbesserte Versionen der Ultra-Qualitätsmanagement- und Analysesoftware enthält und um die Funktionen Personalmanagement (Workforce Management), E-Learning, das Scorecard-System und die Kundenzufriedenheitsumfragen erweitert wurde.

### **Jeden Kontakt mit dem Kunden nutzen**

Die neue Impact 360-Lösung ermöglicht, aus jeder Interaktion die Informationen zu extrahieren und zu analysieren, auf deren Basis der Service signifikant verbessert und das Unternehmen kundenorientiert ausgerichtet werden kann. Das gilt für alle Abteilungen und Bereiche im Service – vom Contact Center über Niederlassungen und Zweigstellen bis zum Backoffice. Die Komplettlösung vereint Bausteine für Qualitätsmonitoring und Sprachaufzeichnung, Sprach- und Datenanalyse, Personalmanagement (Workforce Management), Kundenfeedback, E-Learning und Leistungsmanagement (Performance Management) auf einer einheitlichen Plattform. Alle Module sind über die zentrale Benutzeroberfläche zugänglich, nutzen dasselbe Sicherheits- und Administrationsmenü und greifen auf eine zentrale Agenten-Datenbank zu. Mit ihrer Hilfe können Unternehmen die Zufriedenheit, Loyalität und Treue ihrer Kunden erhöhen, den Umsatz steigern und die Kosten senken.

### **Neue Erkenntnisse**

Die aktuelle Generation von Impact 360 erschließt den Zugang zu Informationen, die bislang verborgen waren, und macht die Leistung des Contact Centers und des Unternehmens transparent. Sie liefert damit die Basis für schnelle und fundierte Entscheidungen. Aufgrund der Informationen können alle Prozesse optimal verzahnt werden. Konsistenz auf allen Ebenen sorgt dafür, dass der Service maximale Effektivität erreicht.

Die neue Impact 360-Lösungen versetzt Unternehmen in die Lage:

- Trends mit der integrierten pro-aktiven Sprachanalyse zu erkennen
- die Dynamik des Arbeitsaufkommens besser zu verstehen, da die strategische Planung enger mit den täglichen Forecasts integriert wurde und auf diese Weise die Vorhersagegenauigkeit erhöht.
- Zeit zu sparen und Fehler zu vermeiden: Einladungen zu neuen E-Learning-Einheiten verschickt das System automatisch auf der Basis der Agenten-Bewertungen

„Wir sind sehr stolz, dass wir die neue integrierte Suite in so kurzer Zeit nach dem Merger von Verint und Witness Systems fertig gestellt haben,“ kommentiert Nancy Treaster, Senior Vice President und Geschäftsführerin von Verint Witness Actionable Solutions. „Die neue Suite wurde an den Bedürfnissen unsere Kunden weltweit ausgerichtet. Bei uns finden große und kleine Unternehmen jeder Branche die richtige Lösung, die nicht nur den Anforderungen von heute, sondern auch von morgen gerecht werden.“

### **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 Qualitäts-Monitoring 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](http://www.verint.com).

### **Kontakt:**

Muriel Justaume, Marketing Manager EMEA, Witness Actionable Solutions, Verint Systems, Tel.: 06471-912435, E-Mail: [Muriel.Justaume@verint.com](mailto: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](mailto:k.scheid@rubycom.de)