

Customer Feedback

Automatisierte Qualitätsumfrage per Sprachdialog im Netz.

Sie möchten Anrufer nach dem Gespräch mit Ihrem Call Center zu verschiedenen Qualitätsparametern befragen? Oder z. B. eine Umfrage bei Ihren Händlern durchführen? Mit Customer Feedback geht dies automatisiert und kostensparend – dank der modernen Sprachdialogtechnik im Netz von T-Com.

Automatisch und doch individuell. Bei Customer Feedback können Sie den Sprachdialog Ihrer Kundenbefragung selbst festlegen. Und zwar ganz einfach, schnell und intuitiv im Webbrowser – ohne jegliche Programmierkenntnisse.

Befragung leicht gemacht. Begrüßen Sie Ihre Anrufer mit einem Voice-Prompt im Stil Ihres Unternehmens. Stellen Sie dann eine Reihe von Fragen, z. B. nach der Anruferzufriedenheit, der Freundlichkeit des Call Center Agenten oder danach, ob das Anliegen des Kunden umfassend erledigt wurde. Per Sprache oder Tonwahl beantworten Ihre Anrufer die Fragen mit Ja/Nein bzw. mit Schulnoten. Aussagekräftige Statistiken geben Ihnen dann umgehend einen Überblick über die Ergebnisse Ihrer Umfrage.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Einfaches Online Management Ihrer Anruferbefragung
- Größe der Anruferstichprobe und Anzahl der Fragen frei wählbar
- Moderne Spracherkennung und Sprachausgabe
- Umfangreiche Statistikauswertungen
- Minutenbasierte Pay-per-Use-Abrechnung

Entscheiden Sie sich für Customer Feedback, wenn:

- Sie Ihre Anrufer kostengünstig und flexibel befragen wollen.
- Sie schnelle Ergebnisse zu Ihren Qualitätsparametern benötigen.



Customer Feedback

Funktionen und Fakten.

Bei Customer Feedback haben Sie dank Online-Administration Ihre Sprachanwendung jederzeit im Griff. Einfache Bedienung und umfangreiche Funktionen ergänzen sich dabei. Customer Feedback lässt sich mit allen 0180call, Shared Cost International, freecall 0800, freecall International und freecall Universal Servicenummern von T-Com nutzen.

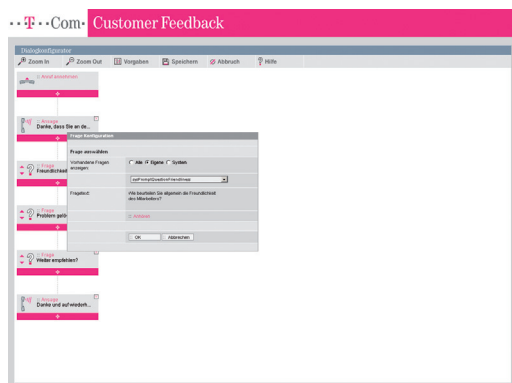
Die Leistungsmerkmale im Überblick:

- Passwortgeschützter Zugang zur Websteuerung mit anpassbaren Zugangsrechten
- Keinerlei doppelte Gesprächskosten, auch wenn von der Sprachdialogplattform zum Call Center und zurück zur automatisierten Kundenbefragung verbunden werden muss
- Online-Monitoring in Echtzeit
- Historisches Reporting nach frei wählbarem Zeitraum jederzeit abrufbar
- Kombination mit anderen netzbasierten Call Center Lösungen wie Automatic Call Distribution möglich

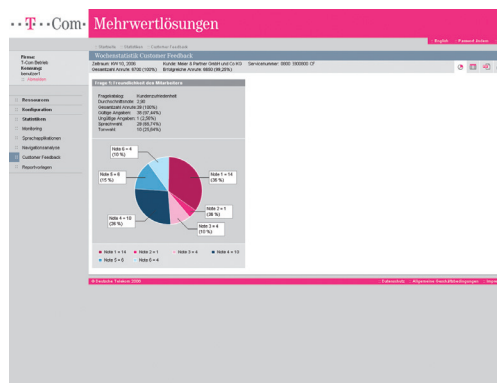
Mit Customer Feedback können Sie zusätzlich folgende

Leistungen selbstständig steuern:

- Konfiguration der Fragen und Bewertungsschemata durch Auswahl von Voice-Files oder Text-to-Speech
- Nutzung des vorhandenen umfangreichen Fragenkatalogs
- Unterschiedliche Begrüßung Ihrer Anrufer je nach Tageszeit
- Wochenpläne und Sonderpläne (für Feiertage etc.) ermöglichen eine einfache Zeitplanung
- Anpassung der Weboberfläche nach beliebigen Corporate-Design-Vorgaben für Reseller



Einfache Sprachdialoggestaltung über das Internet.



Aussagekräftige Statistiken zu Ihrer Qualitätsbefragung.



Kennen Sie eigentlich schon die VOICE Community, das Kompetenznetzwerk und Testcenter für Sprachportale? Jetzt kostenlos mitmachen unter www.voice-community.de

T-Com
Erleben Sie's einfach!

Weitere Informationen zu unseren Servicenummern und netzbasierten Call Center Lösungen finden Sie unter www.t-com.de/mehrwertloesungen oder unter **freecall 0800 33 00 800.**

Herausgeber:
Deutsche Telekom AG,
T-Com Zentrale
Postfach 20 00
53105 Bonn