



voxlog professional Success Story

TELEMARK Marketing

voxtronic
TECHNOLOGY



Mit VOXTRONIC haben wir jetzt die passenden
Werkzeuge für eine kontinuierliche Verbesserung
unserer Dienstleistungen.



Der Projektleiter bei TELEMARK



Das Unternehmen

TELEMARK Marketing ist ein unabhängiges österreichisches Unternehmen aus der Direct-Marketing-Branche. Die Kernkompetenzen des Unternehmens sind qualitatives Telefonmarketing, der Call-Center-Aufbau sowie Mitarbeitertraining und Coaching. Im umkämpften Call-Center-Markt hat sich das 1992 gegründete Unternehmen mit Sitz in Wien inzwischen einen festen Platz in vorderster Reihe erobert: Die Orientierung an den internationalen Branchengrößen brachte TELEMARK in Österreich eine Vorreiterrolle ein. Zu ihren Kunden zählen heute namhafte Unternehmen wie Tele2UTA, der österreichische Volksbanken-Sektor, General Electric Austria, Zürich Versicherungen oder auch die Mediaprint.

Die Herausforderung

Mit der Gewinnung eines gewichtigen Kunden aus der Mobiltelefonie-Branche wurde es notwendig, Gespräche aufzuzeichnen, in denen vertragsrelevante Vereinbarungen getroffen werden. Diese Aufzeichnungen sollten dann die Basis für den erfolgreichen Vertragsabschluß bilden und folglich beweissicher sein. Der Neukunde brachte 350.000 Nettokontakte im Jahr mit in die Partnerschaft: Kein geringes Volumen also für ein Aufzeichnungssystem, das nicht nur zuverlässig, sondern vor allem auch einfach zu bedienen sein sollte. Analyse und Management von Sprachdokumenten? „Per Mausclick, bitte.“

Unternehmen:

TELEMARK Marketing
www.telemark-marketing.com

Branche:

Call-Center

Region:

europaweit agierend

Ergebnisse:

- beweissichere Aufzeichnung vertragsrelevanter Vereinbarungen
- Gesprächszugriff für den Auftraggeber (auch live)
- exakte Verrechnung der Leistungseinheiten
- Qualitätskontrolle per Mausclick

Die Lösung

TELEMARK entschied sich für das *voxlog professional* von VOXTRONIC. „Warum? Ganz einfach: Niemand sonst war in der Lage, eine nahtlose Gesamtlösung anzubieten, die den Anforderungen auch wirklich entsprach.“ Mittlerweile ist das System für ein Call-Center mit 32 Bearbeitungsplätzen ausgelegt und verarbeitet dabei ca. 40.000 Telefonate im Monat. Seit über vier Jahren im produktiven Einsatz, erfüllt es die Kundenansprüche in Bezug auf Stabilität und Zuverlässigkeit „mustergültig“. Aufgrund der flexiblen Architektur ist *voxlog professional* stufenlos ausbaubar und begeistert den Kunden durch seine „enorme Speicherkapazität“. Die Archivierung erfolgt verschlüsselt mittels komfortabler DVD-Datensicherung. Wichtige Gesprächsverläufe, deren Inhalt vertraglichen Charakter besitzen oder Reklamationen betreffen, können binnen Sekunden wieder ausgegeben werden. Sicherheit und Vertraulichkeit sind dabei ein wichtiges Kriterium: Nur eigens autorisierte Personen haben auf die gespeicherten Daten protokollierten Zugriff.

Neben der Sprachaufzeichnung erlaubt die eingesetzte Lösung *voxlog professional* das punktgenaue Coachen von Mitarbeitern im Call-Center. Beim Silent-Listening werden zur Qualitätskontrolle stichprobenweise Gespräche analysiert – in Echtzeit. Denn eine kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistung ist für nachhaltigen Erfolg in diesem stark kompetitiven Segment zentral. „VOXTRONIC hat dazu die passenden Werkzeuge bereitgestellt.“

VOXTRONIC ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich digitaler Sprach- und Datenaufzeichnung und deren Analyse, sowie standard-schaffender Entwickler sicherheitsrelevanter Lösungen für Industrie, Wirtschaft und Behörden.

Web:

www.voxtronic.com

E-Mail:

sales@voxtronic.com

Telefon:

Ö: +43 1 8174846-0

D: +49 69 29920877-0