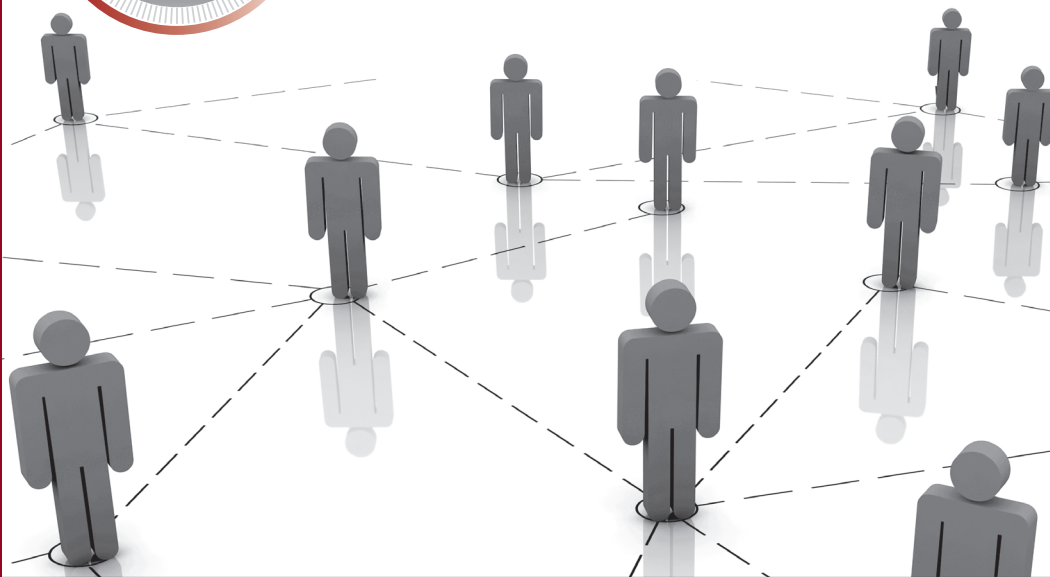




## INTERACTIVE DIALOGUE PLATFORM MEHR FLEXIBILITÄT FÜR IHREN KUNDENDIALOG



### EXECUTIVE SUMMARY

Sabienzia bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihre Leistungsfähigkeit im Kundendialog zu steigern: Unabhängig vom Unternehmensstandort ermöglicht Sabienzia die Anbindung dezentral verfügbarer CallCenter-Agenten (Remote Agents). Damit haben Unternehmen Zugriff auf das Potenzial des gesamten Arbeitsmarktes. Und zwar so, als säßen die Remote Agents im eigenen Unternehmen.

Mehr Infos: [www.sabienzia.com](http://www.sabienzia.com)

#### Was ist die IDP?

Die IDP ist eine Multikanal-Dialogplattform im Internet. Die innovative Technologie ermöglicht die Verwaltung und die Steuerung von kollaborativen IP-basierten Arbeitsplätzen..

#### Wo wird die IDP eingesetzt?

In räumlich verteilten Organisationsformen: Kundendienst, Vertrieb, Handelsvertreter, Kundensupport, Kundenberatung, CustomerCare-Center, DialogCenter etc.

#### An wen wendet sich die IDP?

- An Unternehmen, die gerne die Performance ihres Kundendialogs steigern und zugleich ihre Mitarbeiter räumlich verteilt anbinden wollen
- An CallCenter-Betreiber, die gerne Standortdynamik und Flexibilität in ihren bestehenden Teams erreichen möchten und ihre Kapazitäten effizient erweitern wollen

#### Welche Nutzen bietet die IDP?

- Optimaler Kundendialog unabhängig vom Unternehmensstandort
- Zuverlässiges Qualitätsmanagement

- Optimierung der Erreichbarkeit
- Besseres Handling von Auslastungsschwankungen (Peak-Level-Management)
- Mehr Flexibilität in der Ressourcen-Planung
- Standortunabhängiger Einsatz bestehender Personalressourcen
- Standortübergreifende kommunikative Außenwirkung
- Steigerung der Kosteneffizienz

#### Wie funktioniert die IDP?

Die Lösung funktioniert über das Internet als Cloud-Lösung. Remote Agents verbinden sich über eine Software-Anwendung (TMI – Talent Media Interface) mit der Administrations-Plattform (TMC – Talent Media Center) und stehen dem Unternehmen unmittelbar als Remote Agents zur Verfügung: Die Komplexität eines modernen DialogCenters wird somit auf einen Internetanschluss reduziert. Kosten können im PayPerUse- oder einen laufzeitgebundenen Modell abgebildet werden. Weitere Investitionen sind nicht erforderlich – weder für Hard- noch für Software. Durch die

Nutzung einer Web-Schnittstelle ist die Integration in bestehende Zielsysteme der Kunden meist innerhalb weniger Stunden sehr einfach und schnell zu realisieren.

#### Was zeichnet die IDP aus?

Die IDP überwindet standortbedingte Beschränkungen im Kundendialog: Die innovative Komplettlösung aus Steuerungstools und Sicherheit erlaubt es, eigene oder räumlich verteilte Mitarbeiter außerhalb des Standorts so anzubinden, als säßen sie faktisch im eigenen Unternehmen.

Keine andere Lösung auf dem Markt ermöglicht derzeit diese Art der technisch und rechtlich sicheren Anbindung externer Human Resources – insbesondere in Realisierung der besonderen rechtlichen Datenschutzerfordernungen für Telearbeit. Damit ist die IDP die ideale Erweiterung Ihres bestehenden Kundendienstes, um durch die dezentrale Struktur das Potenzial des gesamten Arbeitsmarktes zu nutzen.

## HINTERGRUND

Verschärfter Wettbewerb, steigender Kostendruck, komplexere Kundenbedürfnisse – Unternehmen sind aus vielfältigen Gründen gefordert, ihre Kundeninteraktion so effektiv und effizient wie möglich zu gestalten. Der Kundendialog wird zum maßgeblichen Faktor für unternehmerischen Erfolg, der Mensch als Dialogpartner zur wichtigsten Ressource und die Gebundenheit an einen festen Standort zum größten Hindernis: Im Einzugsgebiet eines Standorts stehen immer nur begrenzte Kapazitäten zur Verfügung. Können individuelle Anforderungen (Verfügbarkeit, Qualifizierung, Vergütung etc.) nicht erfüllt werden, droht ein Personalmangel. Das Resultat daraus kann sich in einer Beschädigung der Kundenzufriedenheit niederschlagen und damit den unternehmerischen Erfolg gefährden.

## DIE LÖSUNG

Über den dezentralen Ansatz von Sabienzia hingegen steht einem Unternehmen das Potenzial des gesamten Arbeitsmarktes zur Verfügung: Überregional wird der Zugriff auf das volle Portfolio und Leistungsspektrum von Remote Agents möglich. Qualifiziertes Personal kann unabhängig vom Standort rekrutiert und eingesetzt werden: Mitarbeiter können räumlich verteilt arbeiten, sofern sie über einen sicheren Internetzugang verfügen.

Die Sabienzia-Plattform gewährleistet dabei sowohl die Sicherheit der Daten als auch die Steuerung der Mitarbeiter so, als säßen sie im eigenen Unternehmen.

### Kundenservice-Management

Das volatile Kommunikationsaufkommen im Kundendialog erzeugt immer Auslastungsschwankungen. So sind klassische CallCenter laufend mit der Standortoptimierung und einer adäquaten Kapazitätssteuerung konfrontiert:

Überdeckung verursacht unnötige Kosten. Unterdeckung verschlechtert die Servicequalität oder kann Umsatzeinbußen verursachen. Temporäre Lastspitzen (Peak-Level) stellen dabei die höchste Herausforderung dar.

Sabienzia setzt indes ein optimales Peak-Level-Management und eine flexiblere Planung der Ressourcen: Steigt das Kommunikationsaufkommen, startet eine Real-Time-Alarmierung unmittelbar, um weiteres Personal im Netzwerk zu mobilisieren. Erreichbarkeit und Servicequalität werden aufrechterhalten. Die Kundenzufriedenheit und eine positive Außenwirkung werden damit sichergestellt.

### Qualitätsmanagement und Steuerbarkeit

Die eigentliche Leistungsfähigkeit der Sabienzia-Dialogplattform äußert sich in ihren Steuerungswerkzeugen: Alle Auswertungen und Reportings stehen in Echtzeit zur Verfügung und ermöglichen damit eine zukunftsweisende Transparenz: D. h. die Performance der einzelnen Mitarbeiter kann zu jedem Zeitpunkt genau analysiert und optimiert werden. Die Echtzeit-Messaging-Funktion erlaubt es, noch während des laufenden Gesprächs steuernd einzugreifen und zu optimieren. Die intelligente Infomanagement-Lösung sorgt dabei jederzeit für einen optimalen Know-How-Transfer über alle Instanzen. Eine hohe First-Fix-Lösungsrate wird damit sehr wahrscheinlich.

### Datensicherheit

Die Datenschutzerfordernisse haben sich 2010 drastisch verschärft. Und das ist gut so! Denn schließlich geht es um die Datensicherheit von uns allen, den Endkonsumenten. Mit dem SSD (Sabienzia Secure Desktop) bietet Sabienzia eine einzigartige Lösung, die eine sichere Arbeitsumgebung nach höchsten Sicherheitsstandards gewährleistet.

## ZUSAMMENFASSUNG

Sabienzia richtet sich an Unternehmen, die für eine optimale Betreuung ihrer Kunden sorgen möchten und dabei Wert auf eine flexible und effiziente Verfügbarkeit ihrer Ressourcen legen. Dafür bietet Sabienzia eine Komplettlösung durch die sichere Anbindung und Steuerung dezentraler Telearbeitsplätze.

### Mehr Leistung

- Zugriff auf weitere Ressourcen durch eine dezentrale Struktur
- Qualifiziertes Personal kann standortunabhängig rekrutiert und eingesetzt werden
- Möglichkeit der Steuerung als wären die Mitarbeiter vor Ort
- Auswertung und Reporting der Mitarbeiter-Performance in Echtzeit
- Infomanagement-Lösung für optimalen Know-How-Transfer
- Verfügbarkeit von eigenem Personal in Randzeiten und in Peak-Situationen

### Mehr Sicherheit

- Erfüllung höchster Datenschutzanforderungen durch SSD und Verhinderung von Identitätsmanipulation
- Mehrstufige System- und Sicherheitsarchitektur (Cisco Hardware, Multi-Layer-Firewall, redundante ISP)

### Mehr Kosteneffizienz

- Besseres Handling von Peaks und Auslastungsschwankungen
- Keine Investitionen in Hard-/Software (PayPerUse-Bezahlung)
- Kompatibilität mit bestehenden Systemen (schnelle Zielsystemintegration)
- Automatische Updates
- Variabilisierung der Personalfixkosten
- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit durch innovatives Arbeitszeitmodell

## KONTAKT

Sabienzia Technologies GmbH  
Charlottenstr. 16 • 10117 Berlin

T: +49-30-40 81 71-300  
E: sales@sabienzia.com  
W: www.sabienzia.com