



REPUTATION MANAGEMENT



Dank der Unterstützung von RubyCom steigt der Bekanntheitsgrad von Eyretel in Deutschland in nur 9 Monaten deutlich, das zeigen mehr als 50 Berichte in der Presse.

**Marketing Manager
Central Europe, Eyretel
Deutschland GmbH**

„Da sich die Berater von RubyCom sehr gut in den Medien auskennen und mit vielen Redakteuren bereits seit Jahren zusammenarbeiten, wissen sie, wie sie ein Thema aufbereiten müssen, um es in die Medien zu bringen. Das Gleiche gilt für das Coaching vor den Interviews: Professionelle Vorbereitung ist das A&O. Bei RubyCom schließt sie auch die gezielte Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten des Sprechers ein. Katharina Scheid versteht es, Menschen auf diese Situation optimal vorzubereiten und zu motivieren. Die Betreuung ist optimal, ebenso wie das Follow-up.“

Die Situation

Das Aufzeichnen von Telefonaten ist in vielen Ländern gang und gäbe, nicht so in Deutschland. Der Markt für Call Recording-Lösungen ist fast ausschließlich auf die Branchen begrenzt, in denen die Aufzeichnung von Interaktionen gesetzlich vorgeschrieben ist.

Gemeinnützige und öffentliche Einrichtungen nutzen Eyretel-Lösungen für die Speicherung von Notfall- und Drohanrufen. Bei Finanzdienstleistern dient das System zur Absicherung rechtsverbindlicher Telefongeschäfte. Für diese Branchen ist die Aufzeichnung von Telefonaten gesetzlich vorgeschrieben und die Kunden willigen problemlos ein. Dementsprechend gut war Eyretel in der Finanzindustrie positioniert, allerdings wollte das Unternehmen weitere Märkte im deutschsprachigen Raum erschließen.

Die Vorteile von Customer Experience Management-Lösungen sind vielfältig und gehen über die reine Aufzeichnung von Interaktionen weit hinaus: Eyretel-Kunden nutzen sie für die gezielte Aus- und Weiterbildung des Personals und die Optimierung des IT-Systems und der Arbeitsplätze.

Außerdem wertet das System die Erwartungen und die Bedürfnisse der Käufer aus. Auf dieser Basis lässt sich nicht nur die Qualität und die Effizienz der Arbeit sondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit steigern.

Obwohl diese Argumente die Geschäftsleitungen potenzieller Kunden begeisterte, äußerten sie Bedenken, dass die Mitarbeiter das neue System ablehnen und die

Image durch Thema: Das Tor zu neuen Märkten öffnen



Verhandlungen mit dem Betriebsrat schwierig sein könnten. Manche Unternehmen fürchteten auch, dass die Kunden den innovativen Service negativ bewerten könnten, anstatt die Vorteile zu erkennen.

Die Ziele

1. Aufmerksamkeit schaffen – Eyretel war in Deutschland so gut wie unbekannt.
2. Profilierung – Positionierung von Eyretel als international anerkannter und erfahrener Profi.
3. Aufklärung – konsequente Kommunikation der Vorteile von Lösungen für die Aufzeichnung von Sprache und Daten – sowohl für Call Center-Betreiber, als auch deren Kunden und Verbraucher.

Der Effekt

Nach neun Monaten intensiver Arbeit hatte sich der Bekanntheitsgrad von Eyretel erheblich gesteigert. Beiträge und Meldungen des Unternehmens waren fast 50 Mal in der Presse aufgenommen worden und in circa einem halben Jahr hatte sich Eyretel als kompetenter Interviewpartner in der Call Center-Fachpresse etabliert.

Durch die Platzierung des Unternehmens mit Themen, die über die reine Aufzeichnung von Interaktionen hinausgehen, wie beispielsweise Qualitätsmanagement, Customer Relationship Management, Return on Investment im Call Center oder Voice over

IP, gelang es Märkte auch außerhalb der Call Center-Branche zu adressieren. Maßnahmen, die wir gemeinsam mit Wettbewerbern von Eyretel durchführten, brachten das Thema Qualitätsmanagement in die Medien. Eyretel wurde im März 2003 von Witness Systems gekauft.

Die Methode

- Gemeinsam mit Eyretel erarbeiteten wir ein Kommunikationskonzept, das sich nahtlos in das Marketingkonzept einfügte.
- Die verschiedenen Zielgruppen wurden definiert und die Argumentationsstrategien für jede einzelne entwickelt.
- Pro Quartal erarbeiteten wir zusammen mit Eyretel einen Themenschwerpunkt und eine Fokus-Gruppe, auf die sich die Kampagne konzentrierte.
- Da die oben genannten Kommunikationsinhalte lediglich für eine kleine Gruppe von Medien interessant waren, analysierten wir, welche Themen in der breiten IT- Fachpresse und der Wirtschaftspresse mit großer Aufmerksamkeit diskutiert wurden. Wir erstellten ein Portfolio von Ansatzpunkten und Informationen, die Eyretel zu diesen Themen beitragen könnte und kommunizierten sie gezielt an die Presse.
- Flankierend wurde jedes Quartal ein Whitepaper entwickelt, das sowohl für die Medien als auch für Kundenkampagnen genutzt wurde, um die Kompetenz von Eyretel zu demonstrieren.



**Marketing Manager
Central Europe, Eyretel
Deutschland GmbH**

*„Die Zusammenarbeit
mit RubyCom ist sehr
produktiv und kreativ.*

*Das Team versteht es,
Themen von
verschiedenen Seiten zu
beleuchten, ohne die
Positionierung und die
Ziele aus den Augen zu
verlieren.“*

In Zusammenarbeit mit Eyretel

Eyretel entwickelt und implementiert Systeme für die Optimierung der Geschäftsprozesse in Call Centern und Contact Centern. Die Customer Experience Management (CEM)-Lösungen zur Aufzeichnung und zur Analyse der Sprach- und Datenkommunikation liefern die Informationen, auf deren Basis der Dialog zwischen Kunde und Unternehmen verbessert und die Qualität gesichert wird. Das Unternehmen mit Hauptsitz im britischen Leatherhead, Surrey, beschäftigt weltweit circa 350 Mitarbeiter. Die Niederlassungen in Europa, Amerika, Afrika, Asien und dem pazifischen Raum unterstützen mehr als 1.200 Organisationen, darunter viele als „Blue Chip“ an der Börse notierte Unternehmen. Eyretel wurde im März 2003 von Witness Systems gekauft.



Kontakt

Katharina Scheid, RubyCom,
Business Coaching &
Reputation Management, Tel.:
+49 6073-6889 186, E-Mail:
k.scheid@rubycom.de

Über RubyCom

RubyCom berät, coacht und unterstützt Unternehmen und Führungskräfte bei der Imagebildung und -korrektur. Das Team setzt sich aus Strategie- und Prozessberatern, Business Coaches, PR-Fachleuten und Redakteuren zusammen. Im Laufe der Jahre haben sie neue Methoden entwickelt, die klassische Kommunikationsinstrumente mit den Ergebnissen der Interaktionsforschung verbinden. Mit ihrer Hilfe können Unternehmen und Führungskräfte ihren Auftritt auf allen Ebenen schnell und effektiv verändern. RubyCom ist Gründungsmitglied der Association of Communication Experts (The ACE) und arbeitet im Verbund mit 25 Partneragenturen weltweit. Weitere Informationen unter www.rubycom.de.