



WHITEPAPER

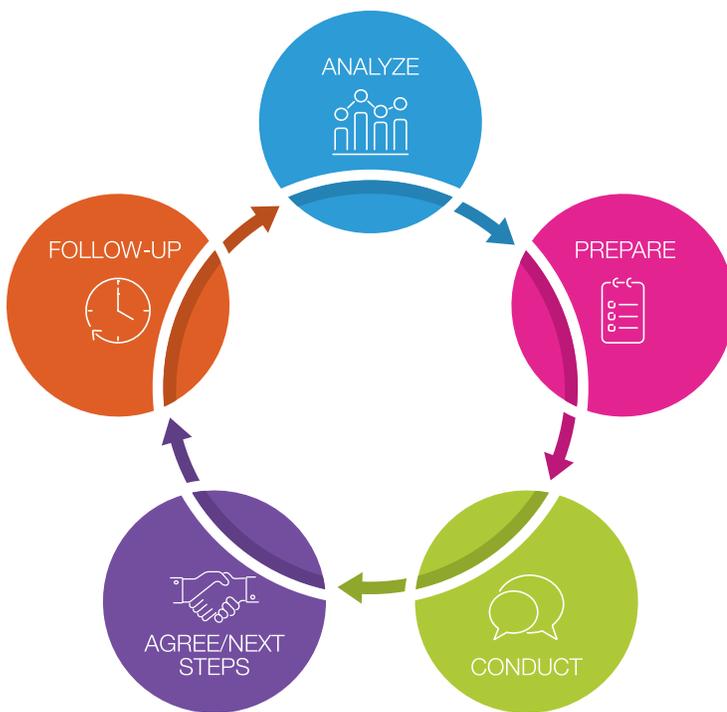
Verbesserung der Leistung von  
Mitarbeitern im Homeoffice durch Qualität  
und Zusammenarbeit beim Coaching

Die enge Koordinierung der Arbeit von Qualitäts- und Coaching-Teams war nie wichtiger als heute, da immer mehr Unternehmen ihre Mitarbeiter von zu Hause aus arbeiten lassen. Da die Erwartungen von Kunden zunehmen und Mitbewerber schnell auf Marktanforderungen reagieren, suchen Leiter von Contact Centern im Zuge dieses Übergangs nach neuen Strategien zur Verbesserung der Leistung ihrer Mitarbeiter und damit von KPIs wie CSAT, AHT und anderen.

Ein aus fünf Schritten bestehendes Zusammenarbeitsmodell für Qualität und Coaching bietet ein systematisches Konzept für nachhaltige Verbesserungen der Mitarbeiterleistung, um die besonderen Anforderungen der im Homeoffice tätigen Mitarbeiter zu erfüllen. Wenn das Modell korrekt angewendet wird, kann das Qualitätsteam damit dabei helfen, das Coachingprogramm mit relevanten und zeitnahen Informationen umzugestalten, die geschäftliche Ziele unterstützen und die Mitarbeiter in die Lage versetzen, erfolgreich zu arbeiten und unabhängig von ihrem Einsatzort stets nach Verbesserungen zu streben.

In diesem Whitepaper wird ein aus fünf Schritten bestehender Prozess zur Schaffung eines partnerschaftlichen Arbeitsverhältnisses zwischen Coaching- und Qualitätsteams und zur Einrichtung ergebnisorientierter Coachingverfahren vorgestellt.

Ein aus fünf Schritten bestehendes Zusammenarbeitsmodell für Qualität und Coaching bietet ein systematisches Konzept für nachhaltige Verbesserungen der Mitarbeiterleistung.



## #1: Analyse und Bewertung der Leistung

Die meisten Contact Center evaluieren Interaktionen auf der Grundlage einer Reihe von Fragen, die nicht mit bestimmten Ergebnissen verbunden sind. Ein Evaluierungsformular kann eine Checkliste zu einzuhaltenden Verfahren sowie die Bewertung von Soft-Skills enthalten, die im Rahmen einer Interaktion auftraten und nur schwer zu interpretieren sind. Zwar sorgt ein solches Konzept dafür, dass die Coaches allgemeine Leistungsmetriken berücksichtigen, tatsächlich wird dadurch aber in der Regel die richtige oder beabsichtigte Metrik nicht geändert.

Coaches müssen sicher sein können, dass ein besseres Bewertungsergebnis für Mitarbeiter, die anhand spezifischer Fragen bewertet werden, auch zu Verbesserungen zentraler Metriken wie beispielsweise der Kundenzufriedenheit führt. Weiterhin gilt, dass Mitarbeiter, die kein klares Feedback erhalten, wenig Motivation für Änderungen entwickeln. Diese Probleme sind bei Mitarbeitern im Homeoffice noch deutlicher zu spüren, da diese sich ohne persönliche Interaktionen mit Supervisoren oder anderen Teammitgliedern oft isoliert fühlen. Qualitäts- und Coachingteams sollten stattdessen gemeinsam an den Evaluierungen arbeiten und sich auf die Verhaltensweisen konzentrieren, die es Mitarbeitern ermöglichen, erfolgreich zu sein. Darüber hinaus sollten sie Mitarbeiter mit hervorragenden Leistungen loben.

#### STELLEN SIE GESCHÄFTLICHE ZIELE IN DEN MITTELPUNKT VON LEISTUNGSPRÜFUNGEN

Beginnen Sie damit, das Verhalten der erfolgreichsten Mitarbeiter zu analysieren und die Verhaltensweisen zu identifizieren, die zu ihrem Erfolg beitragen. Analysieren Sie dann die Mitarbeiter, bei denen Verbesserungsbedarf besteht. Wahrscheinlich zeigen sie nicht diese Verhaltensweisen, die mit einer erfolgreichen Leistung in Verbindung gebracht werden. Prädiktive Analysemodelle auf der Grundlage künstlicher Intelligenz (KI), wie beispielsweise NICE ENLIGHTEN mit Quality Central, identifizieren und bewerten Verhaltensweisen viel effizienter und präziser, als dies durch Zuhören und Interpretieren möglich wäre. Darüber hinaus präsentieren sie die Ergebnisse in benutzerfreundlichen Dashboards und Berichten für Supervisoren und Mitarbeiter. Mithilfe der Ergebnisse dieser Analyse- oder KI-Verhaltensmodelle können Sie die Evaluierungsformulare bearbeiten oder neue Formulare erstellen.

#### NUTZEN SIE DIE HUNDERTPROZENTIGE ÜBERWACHUNG VON INTERAKTIONEN FÜR DIE QUALITÄT

Die Bewertung der Mitarbeiterleistung auf der Grundlage zufälliger Stichproben bedeutet zumeist, dass aus möglicherweise tausenden von Interaktionen eines Mitarbeiters im Laufe eines Monats nur einige wenige zur Evaluierung ausgewählt werden. Dieses Konzept der Qualitätsüberwachung nutzt nicht genügend Daten oder nicht die richtige Art von Interaktionsdaten, um effektive Coachinggespräche zu ermöglichen.

Die Verwendung von KI-Analysemodellen für die Überwachung von 100 Prozent aller Interaktionen ermöglicht präzisere Ergebnisse als zufällige Stichproben. Für Mitarbeiter, die zur Arbeit im Homeoffice übergehen, können solche Analysetechniken mit hundertprozentiger Überwachung Ablenkungen oder externe Geräuschquellen identifizieren, die im Büro nicht auftraten. So können beispielsweise Stille, Stimmen und weitere Geräusche in einer Wohnung erkannt werden.

Die hundertprozentige Überwachung bietet Contact Centern die folgenden Möglichkeiten:

- Bewertung jeder Interaktion auf der Grundlage dessen, was dabei gesagt wurde (und was nicht) sowie der Verhaltensweisen der Mitarbeiter.
- Konzentration der Evaluierungen auf die Interaktionen, die für eine Metrik, die verbessert werden soll, schlechtere Bewertungen erhielten.
- Coaching der Mitarbeiter zu bestimmten Verhaltensweisen, die zu schlechten KPI-Werten führten, wie beispielsweise das Zeigen von Eigenverantwortung.
- Vergleich der Leistungen der Mitarbeiter in diesen zentralen Bereichen vor und nach dem Übergang zur Arbeit im Homeoffice, um weiteren Coachingbedarf zu ermitteln.

Prädiktive Analysemodelle auf der Grundlage künstlicher Intelligenz (KI), wie beispielsweise NICE ENLIGHTEN mit Quality Central, identifizieren und bewerten Verhaltensweisen viel effizienter und präziser, als dies durch Zuhören und Interpretieren möglich wäre.

Wenn Organisationen in der Lage sind, die richtigen Interaktionen (und so viele Interaktionen wie möglich) im Rahmen von Evaluierungen zu analysieren, werden die Ergebnisse – und die dafür erforderlichen Verhaltensweisen – zu den zentralen Faktoren des darauf aufbauenden Coachingprogramms.

## #2: Vorbereitung auf das Coaching mit bewährten Verfahren

Sobald Organisationen die Metriken und Ziele mit dem größten Verbesserungsbedarf erkannt haben und verstehen, was Mitarbeiter benötigen, um ihre Verhaltensweisen entsprechend zu ändern, müssen Coaching- und Qualitätsteams Coachingsitzungen für die jeweiligen Mitarbeiter vorbereiten.

Dabei ist es wichtig, zu wissen, dass alle Mitarbeiter auf ihre eigene Weise lernen und zu Verhaltensänderungen motiviert werden können. Contact Center, die den individuellen Lernstil der einzelnen Mitarbeiter berücksichtigen, können deutlich bessere Coachingergebnisse erzielen. Mitarbeiter können allgemein einem von drei Lernstilen zugeordnet werden:

- **Visuell:** Mitarbeiter, die zum visuellen Lerntyp gehören, lernen neue Informationen am besten, wenn sie sie sehen, und profitieren besonders von Demonstrationen, Diagrammen, Grafiken und Dashboards. Videobasierte Coachingsitzungen helfen Mitarbeitern im Homeoffice, die zum visuellen Lerntyp gehören, Informationen zu behalten und sich mit ihrer Arbeit verbunden zu fühlen.
- **Auditiv:** Mitarbeiter mit diesem Lernstil lernen neue Informationen am besten, wenn sie sie hören, und ziehen es vor, Aufzeichnungen anzuhören und sich an Diskussionen zu beteiligen.
- **Kinästhetisch:** Mitarbeiter des kinästhetischen Lerntyps nehmen neue Informationen am besten auf, wenn sie selbst handeln, wie beispielsweise bei einem Coaching mit Rollenspielen, Selbstbewertungen oder praktischen Übungen.

Sobald der individuelle Lerntyp eines Mitarbeiters identifiziert wurde, müssen Coaches und Qualitätsteams ihre jeweilige Rolle übernehmen.

### QUALITÄT

Teams können Qualitätsverbesserungen dadurch unterstützen, dass sie den Coaches die richtigen Informationen bereitstellen.

- **Identifizieren Sie Verhaltensweisen.** Evaluierer sollten bestimmte Verhaltensweisen identifizieren, die die Coaches beeinflussen sollen. Für Qualitätsteams ist es ideal, wenn sie automatisierte Berichte, Diagramme und unmittelbare Erkenntnisse aus personalisierten Dashboards nutzen können, um den Prozess für die Coaches so einfach wie möglich zu machen. Dies kann bedeuten, dass sie den Coaches Berichte zur Prüfung übermitteln und dass diese dann ihrerseits mit dem Qualitätsteam zusammen daran arbeiten, das Evaluierungsformular an die geschäftlichen Ziele der Organisation anzupassen.
- **Bereiten Sie ein Coachingformular vor.** Coachingsitzungen sollten mit dem Qualitätsevaluierungssystem des Contact Centers verbunden sein, damit die Effizienz der Coachingmaßnahmen problemlos erkannt werden kann. Die Bereitstellung derselben Informationen für Remote-Mitarbeiter und Coaches ermöglicht produktivere Gespräche.

Once the learning style an agent prefers is identified, both coaches and quality teams have a role to play.

- **Bieten Sie Mitarbeitern die Möglichkeit, Feedback zu geben.** Qualitätsprogramme müssen auch für Mitarbeiter Möglichkeiten vorsehen, Feedback zu geben, beispielsweise in Form von Selbstevaluierungen vor der Coachingsitzung. Die Automatisierung dieses Prozesses mithilfe von Qualitätsmanagementtools sorgt für einen systematischen Mechanismus zur effizienten Erfassung dieser Informationen.

#### COACHES

Bereiten Sie mithilfe bewährter Verfahren und auf der Grundlage von Einblicken in die Qualität individuelle Sitzungen vor.

- **Steuern Sie Gespräche zielgerichtet.** Durch die Konzentration auf jeweils eine oder zwei Verhaltensweisen pro Sitzung können Coaches Gespräche zielgerichtet steuern und es vermeiden, Mitarbeiter zu überfordern. Es ist besser, Coachingsitzungen häufiger abzuhalten, damit die Mitarbeiter die Informationen besser behalten können. Gespräche mit Mitarbeitern im Homeoffice können über Videokonferenztools durchgeführt werden.
- **Besprechen Sie die Ergebnisse.** Coaches sollten sich darauf vorbereiten, mit den Mitarbeitern die Ergebnisse früherer Coachingsitzungen zu besprechen. Dadurch können die Coaches sicherstellen, dass die Mitarbeiter die ihnen übertragenen Aufgaben wirklich ausgeführt haben.
- **Stellen Sie die Zustimmung und Beteiligung der Mitarbeiter sicher.** Es sind die Mitarbeiter, deren Verhaltensweisen sich ändern müssen, und daher es ist sehr wichtig, dass diese dem Prozess zustimmen und sich daran beteiligen. Coaches können dies durch ermutigendes Feedback zum Prozess und den in den Gesprächen besprochenen Interaktionen unterstützen. Dadurch können sich die Mitarbeiter aktiv an der Entwicklung des Coachingprogramms beteiligen.

A safe, supportive coaching environment is especially conducive to improvement for at home agents

### #3: Verbesserung des Verhaltens durch Ausbildung und den Aufbau von Vertrauen

Eine der größten Umstellungen für Mitarbeiter, die zur Arbeit im Homeoffice übergehen, betrifft die Form der Coachingmaßnahmen für sie, da direkte Coachingsitzungen oder Coaching am Arbeitsplatz selbst nicht mehr möglich sind. Organisationen müssen das Coaching jetzt sorgfältig planen und die Kommunikation dazu per Video, E-Mail und Chat führen. Eine sichere und unterstützende Coachingumgebung ist für Mitarbeiter im Homeoffice besonders wichtig, um Leistungsverbesserungen zu erzielen. Qualitätsteams können die Coaches bei der Implementierung vieler der effektiveren Lösungen dafür unterstützen. Die bewährten Verfahren für das Coaching umfassen u. a.:

- **Vermeiden Sie Wörter wie „Sie/du“ und „Warum“:** Coaches sollten direkte, als konfrontativ wahrnehmbare, Anreden wie „Sie/du“ oder Fragen wie „Warum“ vermeiden. Stellen Sie beispielsweise keine Fragen wie: „Warum haben Sie für das Telefongespräch nicht diese Maßnahme ergriffen?“ Obwohl Coaches versuchen müssen, die Perspektive der Mitarbeiter zu verstehen, kann eine solche Frage schnell als vorwurfsvoll oder konfrontativ wahrgenommen werden.
- **Ermöglichen Sie einen offenen Dialog:** Durch offene Fragen wie „Wie verlief das Telefongespräch?“, „Was lief gut?“ oder „Was könnte dabei verbessert werden?“ können Coaches Einblicke in die Perspektive der Mitarbeiter gewinnen und sie aktiv am Coachingprozess beteiligen. Für Mitarbeiter, die erst seit kurzer Zeit im Homeoffice arbeiten, können Sie offene Fragen zu ihren Erfahrungen oder den damit verbundenen

Herausforderungen verwenden. Der Befragungsprozess hilft Mitarbeitern bei der Selbstanalyse und dabei, selbst Lösungen zu finden, die ihnen dabei helfen können, besser zu werden.

- **Geben Sie Beispiele:** Unterstützen Sie die Mitarbeiter dabei, eine aktive Rolle in der Coachingsitzung zu spielen, indem Sie ihnen Aufzeichnungen von Telefongesprächen, Berichte, wichtige Trends und Dashboards vorab zur Verfügung stellen. Qualitätsteams können diese Daten auf Mitarbeiterebene bereitstellen, den Mitarbeitern ermöglichen, ihre Leistung mit der anderer in der Organisation zu vergleichen, und eine Bibliothek mit bewährten Verfahren aufbauen, die Mitarbeitern Beispiele besonders guter Leistungen zur Verfügung stellt. Mitarbeiter, die sinnvolle Einblicke und Informationen erhalten, fühlen sich gut auf die nächste Coachingsitzung vorbereitet und verstehen besser, in welchen Bereichen sie sich verbessern müssen.
- **Rollenspiele:** Üben Sie Anrufsituationen mit den Mitarbeitern und unterstützen Sie neue Verhaltensweisen durch die praktische Simulation potenzieller Szenarien im Rahmen von Coachingsitzungen. Beides unterstützt erfolgsorientiertes Handeln und sorgt dafür, dass die Mitarbeiter die Coaches als Partner auf einem gemeinsamen Weg ansehen.
- **Feiern Sie Erfolge:** Sorgen Sie dafür, dass Verbesserungen nicht unbemerkt bleiben. Wenn Sie Mitarbeitern zu ihren Fortschritten gratulieren, bekräftigen Sie das Erreichte und ermöglichen kontinuierliche Verbesserungen. Qualitätsteams können Mitarbeiter, die ihre Fähigkeiten verbessert haben, ermutigen und mit Berichten zu erzielten Erfolgen dafür sorgen, dass Coaches davon erfahren.

Once goals are identified, agents and coaches can work together to develop an action plan to help the agent deliver on those goals.

#### #4: Vereinbarung der nächsten Schritte

Beim Abschluss einer Sitzung sollten Coaches sicherstellen, dass die Mitarbeiter wissen, was von ihnen erwartet wird. Dazu sollten sie diesen Ziele setzen, auf die sie sich bis zur nächsten Sitzung konzentrieren sollen. Alle diese Ziele sollten dem „SMART“-Prinzip folgen, d. h. die folgenden Eigenschaften haben:

- **Specific (Spezifisch):** Formulieren Sie Ziele so spezifisch wie möglich, damit die Mitarbeiter sie auch wirklich umsetzen können. Beispielsweise könnte ein Ziel in einer Organisation, in der es hauptsächlich um den Vertrieb geht, das Angebot der richtigen Werbeaktion oder die korrekte Formulierung des Wertversprechens sein. Konkrete Aktionen wie diese machen es den Mitarbeitern leichter, ihre Verhaltensweisen zu ändern.
- **Measurable (Messbar):** Wählen Sie Ziele, deren Nachverfolgung mithilfe des Evaluierungsformulars oder anhand von Verbesserungen einer spezifischen Metrik möglich ist.
- **Attainable (Erreichbar):** Setzen Sie Mitarbeitern Ziele, die sich auch wirklich erreichen lassen. So ist es beispielsweise nicht sehr wahrscheinlich, dass ein Mitarbeiter mit einem Kundenzufriedenheitswert von 50 Prozent nach nur einer Coachingsitzung gleich 80 Prozent erreichen wird. Unterteilen Sie größere Ziele in realistische Teile, damit die Mitarbeiter das Gefühl haben, diese auch erreichen zu können, und sorgen Sie dafür, dass erzielte Verbesserungen auch gefeiert werden.
- **Relevant:** Sorgen Sie dafür, dass die Ziele zu den Zielsetzungen der Organisation passen und dass jedes Ziel einen klaren Bezug zu einem Ergebnis hat, das die Organisation erreichen will.

- **Timely (Zeitnah):** Verbinden Sie jedes Ziel mit der Leistung des Mitarbeiters in der letzten Zeit, nicht mit der von vor einigen Monaten. Dazu sollten die Ziele auch klar mit einem spezifischen Follow-up-Datum in der näheren Zukunft verknüpft werden, damit sie für die Mitarbeiter wichtig bleiben.

Sobald die Ziele identifiziert wurden, können Mitarbeiter und Coaches gemeinsam einen Aktionsplan entwickeln, der den Mitarbeitern dabei hilft, diese Ziele auch wirklich zu erreichen. Coaches können Mitarbeitern Vorschläge machen, wie beispielsweise die Beschäftigung mit Beispielen für bewährte Verfahren oder das Ausprobieren unterschiedlicher Strategien bei Interaktionen. Dann sollten Coaches dafür sorgen, dass sich die Mitarbeiter zur Umsetzung des Plans verpflichten, und diese die Sitzung zusammenfassen lassen, damit beide Parteien genau wissen, woran der Mitarbeiter bis zur nächsten Sitzung zu arbeiten hat.

Die Rolle des Qualitätsteams in diesem Prozess konzentriert sich hauptsächlich darauf, die Coaches dabei zu unterstützen, so erfolgreich wie möglich zu arbeiten. Qualitätsteams sollten sicherstellen, dass Coaches auf Daten zugreifen können, die zeigen, ob die Mitarbeiter die ihnen gesetzten Ziele erreichen. Darüber hinaus sollten sie für Möglichkeiten sorgen, die stufenweisen Verbesserungen der Mitarbeiter vor und nach dem Übergang zur Arbeit im Homeoffice nachzuverfolgen und diese zu steuern. Die Mitarbeiter sollten auf Dashboards mit Zielen, Metriken und Aktionsplänen zugreifen können, damit sie stets ihre eigene Leistung kontrollieren können.

## #5: Follow-up-Maßnahmen zur Sicherstellung der Erfolge

Wenn Mitarbeiter damit beginnen, bestimmte Ziele zu verfolgen, sollten sich Coaches regelmäßig mit ihnen in Verbindung setzen, um die Mitarbeiter dabei zu unterstützen, diese Ziele zu erreichen und zur höchsten Priorität zu machen. In vielen Contact Centern finden Coachingsitzungen lediglich zweimal pro Monat statt. Für die meisten Mitarbeiter ist dies jedoch zu wenig, um sie beim Erreichen ihrer Ziele wirksam zu unterstützen. Coaches zeigen durch ihre Interventionen, dass sie die Mitarbeiter wirklich dabei unterstützen möchten, erfolgreich zu sein, und dass von ihnen das Erreichen der besprochenen Ziele auch tatsächlich erwartet wird.

Follow-up-Maßnahmen müssen nicht die Form vollständiger Coachingsitzungen haben – andere Möglichkeiten sind beispielsweise:

- Austausch mit von zu Hause aus arbeitenden Mitarbeitern per E-Mail oder Online-Chat, um sie nach ihren zwischen den Sitzungen erzielten Fortschritten zu fragen
- Mitarbeiter bitten, die von ihnen bisher getroffenen Maßnahmen zusammenzufassen
- In Erfahrung bringen, ob die Mitarbeiter mit Schwierigkeiten zu kämpfen haben, die sie möglicherweise daran hindern, ihre Ziele zu erreichen.

Qualitätsteams können bei Follow-ups von Coaches mit Mitarbeitern das Gespräch dadurch unterstützen, dass sie die Effektivität des Coachings nachverfolgen und dazu Bericht erstatten und ihre Erkenntnisse zu tatsächlichen Verhaltensänderungen der Mitarbeiter weitergeben. Es ist auch wahrscheinlich, dass im Laufe des Coachingprozesses weitere Erkenntnisse benötigt werden. Dies hat wiederum Einfluss darauf, welche Metriken verfolgt werden, welche Ansprüche die Qualitätsformulare erfüllen müssen usw. Qualitätsteams sollten stets bereit und in der Lage sein, ihre Programme an neue Ziele und Anforderungen anzupassen.

Eliminieren Sie mit Quality Central zeitraubende manuelle Aktivitäten und nutzen Sie Daten, um Evaluierungen, Coaching und Feedback eng an den wichtigsten geschäftlichen Prioritäten auszurichten

In enger Zusammenarbeit können Qualitäts- und Coachingteams das Coaching im Contact Center revolutionieren. Ergebnisorientiertes Coaching nutzt die intensive Beteiligung der Mitarbeiter, um neue Leistungsniveaus zu ermöglichen und eine von gemeinsamem Engagement für die wichtigsten geschäftlichen Ziele geprägte Unternehmenskultur zu schaffen. Dadurch kann sich die Sichtweise der Mitarbeiter auf das Coaching deutlich verändern, sodass Qualität und Coaching zu sehr wichtigen Faktoren für die Zufriedenheit (und gegen die Fluktuation) der Mitarbeiter werden können.

NICE Quality Central™ ist eine Qualitätsmanagementlösung der nächsten Generation und eine Plattform für die Zusammenarbeit zwischen Coaches und Qualitätsteams. Die Lösung bietet Automatisierungsfunktionen und Einblicke aus der Überwachung von 100 Prozent aller Interaktionen, auf deren Grundlage Evaluierer und Coaches sofort handeln können. So können Qualitätsprogramme Mitarbeiter im Homeoffice viel leichter unterstützen. Mit Quality Central können Contact Center ganz auf zeitraubende manuelle Aktivitäten verzichten und Daten nutzen, um Evaluierungen, Coaching und Feedback eng an den wichtigsten geschäftlichen Prioritäten auszurichten.

## Über NICE Quality Management

NICE Quality Central vereint fragmentierte, nicht miteinander verbundene Qualitätsprogramme mit verschiedenen Datenquellen in einer einzigen Anwendung, die alle Omnichannel-Qualitätsabläufe automatisiert – von der Evaluierung bis zum Feedback. Die Lösung nutzt KI-basierte Verhaltensmodelle von NICE ENLIGHTEN, Sprach- und Textanalyse sowie Metadaten und ermöglicht so jedem Contact Center, ein effektives, auf Metriken gestütztes Qualitätsprogramm zur Verbesserung der Mitarbeiterleistung und zur Bereitstellung eines hervorragenden Kundenservice zu entwickeln. Quality Central ist lokal oder in der Cloud verfügbar und enthält Autoevaluate™ mit zeitsparenden Automatisierungsfunktionen wie beispielsweise automatischen Antwortvorschlägen für Fragen auf Evaluierungsformularen und ihrer korrekten Bewertung.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.nice.com/engage/workforce-optimization/quality-management](http://www.nice.com/engage/workforce-optimization/quality-management).

Copyright © 2020, NICE Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Die hierin enthaltenen Informationen sind urheberrechtlich geschützte Informationen und Geschäftsgeheimnisse der NICE Ltd. und/oder ihrer verbundenen Unternehmen (Tochterunternehmen). Dieses Dokument und die darin enthaltenen Informationen sind ausschließliches Eigentum von NICE und ihren Tochtergesellschaften und dürfen weder ganz noch teilweise an Dritte weitergegeben oder für andere Zwecke als den ausdrücklichen Zweck, für den sie bereitgestellt wurden, verwendet werden.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Informationen, wie Texte, Grafiken, Fotos, Logos und Bilder, sind ausschließliches Eigentum von NICE oder einer Tochtergesellschaft und durch US-amerikanisches und internationales Urheberrecht geschützt. Die Materialien aus diesem Dokument dürfen nur in Verbindung mit den Produkten, auf die sich dieses Dokument bezieht, und gemäß den für diese Produkte geltenden Lizenzbedingungen verwendet, angesehen und fotokopiert (oder gedruckt) werden. Jegliche sonstige Nutzung, Kopie, Verteilung, Übertragung oder Änderung der Informationen in diesem Dokument ist ohne schriftliche Genehmigung von NICE oder einer Tochtergesellschaft streng verboten. Beim genehmigten Kopieren, Weiterverteilen oder Veröffentlichen von urheberrechtlich geschütztem Material dürfen keine Änderungen oder Auslassungen von Urheberzuschreibungen, Warenzeichen oder Copyright-Zeichen vorgenommen werden.