



**Enghouse
Interactive**

Immer Ihr bester Kontakt

QMS
quality management suite

Quality Management Suite

Verbessern Sie Ihren Kundenservice und lösen Sie Kundenkonflikte mit unserer bewährten Software zur Qualitätssicherung. Professionelles Qualitätsmanagement kann so einfach und effizient sein.



NEU! > Überarbeitete Dashboard- & Reporting-Funktion
> Transkription von Anrufen

WAS KANN QMS?

- > Anruf-, Desktop- & Multimedia-Aufzeichnung
- > Transkription von Anrufen inkl. Volltextsuche
- > Protokollierung textbasierter Inhalte
- > Live Monitoring und Echtzeit-Sprachanalyse
- > Erweitertes Coaching und Evaluierung der Gespräche
- > Rechtssicherheit durch erweiterte Dokumentation
- > Verschlüsselung & Auditierung aller Aktionen

DIE WICHTIGSTEN FEATURES VON QMS

Intuitive Benutzeroberfläche

Der Zugriff auf alle Inhalte und Funktionen von QMS erfolgt über eine einzige webbasierte und intuitiv bedienbare Benutzeroberfläche, die nur minimalen Schulungsbedarf erfordert.

Desktop Funktionen

Aufzeichnungen können direkt über den Desktop oder das Telefon gestartet, unterbrochen, angehalten und über Flags mit zusätzlichen Informationen versehen werden.

Native Archivierungsfunktionen

Eine native Unterstützung des Cloudspeichers AWS S3 bietet die Möglichkeit den gesamten Datenbestand, in einer Cloud zu hinterlegen. Alternativ gibt es unterstützende Funktionen für die Speicherung auf lokalen Festplatten oder Netzlaufwerken.

Anruf- und Bildschirmaufzeichnung

Parallele Anruf- und Desktopaufzeichnung trägt zur besseren Analyse der Agenteninteraktionen im Kundenkontakt bei und kann per Transkription indexiert sowie in Ihr CRM-System eingepflegt werden.

WO IST QMS IM EINSATZ?

- > Contact Center
- > Revision & Beratung bei Versicherungen
- > Helpdesks
- > Telesales
- > Tradingportale
- > Rechtssicherung für Bankgeschäfte

Unterstützung mehrerer Sprachen

Benutzer können ihre QMS-Benutzeroberfläche sprachlich anpassen. Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch sowie weitere Sprachen sind verfügbar.

Hohe Rechtssicherheit

Die reversionssichere Speicherung von Medieninhalten ist für die Erhöhung der Rechtssicherheit des Unternehmens und Coaching-Zwecke ein unverzichtbarer Bonus.

Betriebsratkonformes 4-Augen-Konzept

Im Evaluierungsmodul können die Agenten anhand einer Vielzahl von Kriterien bewertet und das gesetzliche Mitbestimmungsrecht technisch abgebildet werden. Jede Interaktion kann im System nachverfolgt werden. Auf diese Weise wird der Veruntreuung und Missbrauch von gewonnenen Daten vorgebeugt.

Live Monitoring

Ermöglicht ein effizientes Coaching und die sofortigen Handlungsempfehlungen für Agenten schon während dieser mit dem Kunden in Kontakt steht.

VORTEILE FÜR SIE UND IHR UNTERNEHMEN

Rechtssicherheit in allen Belangen

Erfüllen Sie Compliance- & PCI-Anforderungen und erhöhen Sie Ihre Rechtssicherheit durch das technisch integrierte Mitbestimmungsrecht im Agenten-Evaluierungsmodul, sowie durch Text-, Anruf- und Bildschirmaufzeichnung in Echtzeit oder On-Demand.

Schnelles Auffinden von Interaktionen

Eine umfangreiche Suchfunktionen mit vielen unterschiedlichen Filteroptionen, ermöglicht Ihnen das schnelle Auffinden von relevanten Recordings.

Nähe zum Kunden

Echtzeit-Analysen mittels Live-Monitoring und Bewertungen von Aufzeichnungen liefern wertvolle Einblicke in das Sprechverhalten von Agenten und Kunden, die zu einem positiven Gesprächserlebnis beitragen. Als Folge dessen entsteht eine Reduktion von Stornoquoten und ein für Ihr Unternehmen wachsender Wettbewerbsvorteil im Markt.

Echtzeit-Feedback

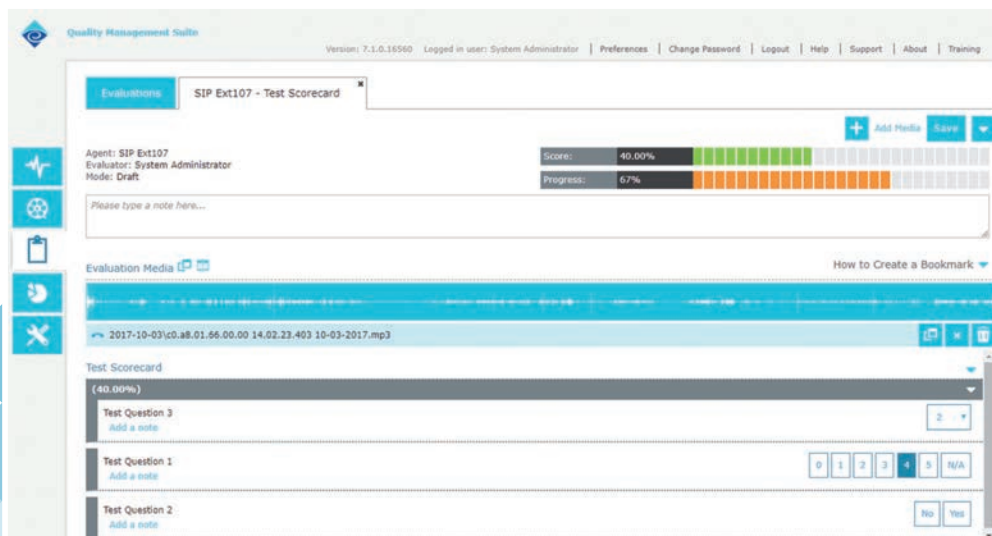
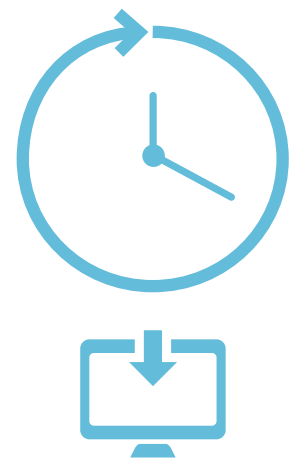
Liefert dem Agenten eine Vielzahl von Hinweisen zu Sprechtempo, Lautstärke, Pausenverhalten und Verständlichkeit, die schon während des Gesprächs korrigiert werden können und so den Gesprächsverlauf positiv beeinflussen können.

Verbesserte Benutzerfreundlichkeit

Die Integration in das Voxtron Communication Center ermöglicht eine zentrale Benutzerverwaltung und durch die automatische Datenübergabe ist eine intuitive Bedienung gewährleistet.

QMS
quality management suite

**SCHNELL UND EINFACH
ZU INSTALLIEREN**



**quality
management
suite**



Enghouse Interactive

Telefon +49 341 33975530 oder 0800 0800299

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de