

Quality Management Suite

Professionelles Qualitätsmanagement kann so einfach und effizient sein.

NEU! > Recording an Teams
> Verbessertes Screenrecording

WAS KANN QMS?

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

WO IST QMS IM EINSATZ?

- > Contact Center
- > Revision & Beratung
- > Helpdesks
- > Telesales
- > Trading/Wertpapierhandel
- > Rechtssicherung für Bankgeschäfte
- > Behörden und Kommunen

DIE HIGHLIGHTS 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 von Netzlaufwerken und 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.

Anruf- und Bildschirmaufzeichnung

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

Unterstützung mehrerer Sprachen

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

Hohe Rechtssicherheit

Revisionssichere Speicherung von Medieninhalten. (MiFID II und DSGVO konform)

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

Rechtssicherheit in allen Belangen

Rechtssicherheit durch das technisch integrierte Mitbestimmungsrecht im Agentenevaluierungsmodul, sowie durch Text-, Anruf- und Bildschirm-aufzeichnung in Echtzeit oder On-Demand.

Schnelles Auffinden von Interaktionen

Eine umfangreiche Suchfunktionen mit vielen unterschiedlichen Filteroptionen, ermöglicht 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 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.

Benutzerfreundlichkeit

Die unkomplizierte Integration in alle Enghouse CC-Lösungen ermöglicht eine zentrale Benutzerverwaltung. Durch die automatische Datenübergabe kann eine intuitive Bedienung sichergestellt werden.

QMS

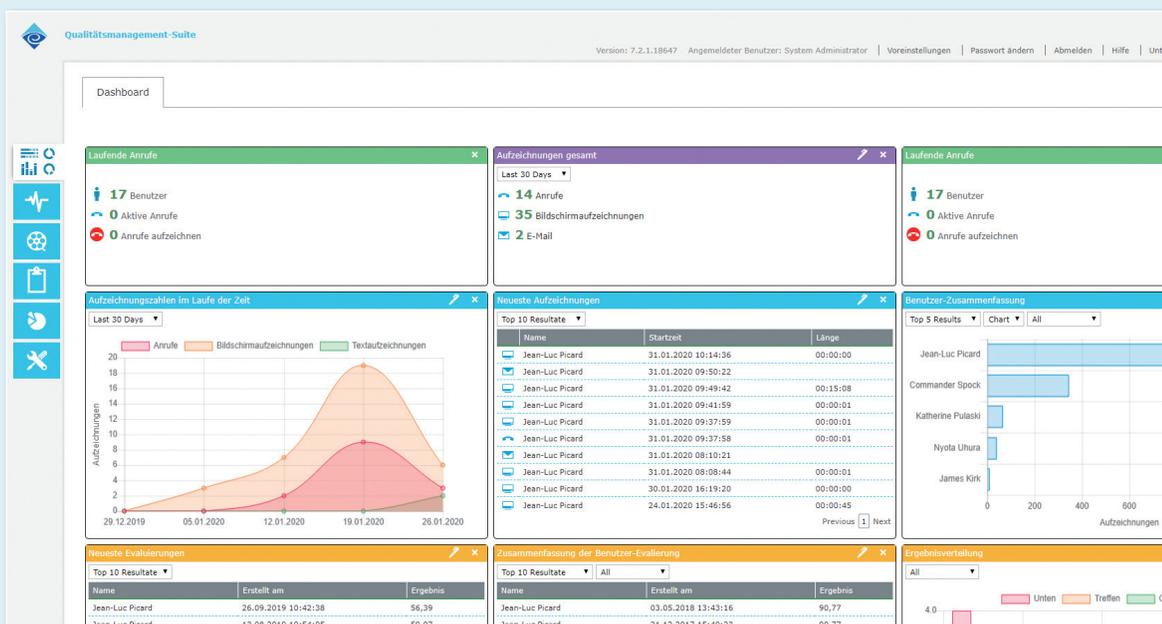
quality management suite



Schnell und einfach
zu installieren

Zertifiziert für:
Avaya
Cisco
Microsoft
innovaphone

...



Enghouse Interactive

Telefon +49 341 33975530
vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de