



Quality Management Suite

Anrufaufzeichnung und Qualitätsmanagement für Contact Center und mehr

Beobachten Sie Geschäftsprozesse, verbessern Sie Ihren Kundenservice und lösen Sie Kundenkonflikte mit unserer bewährten Software für Contact Center. Qualitätsmanagement muss nicht teuer oder auf das Contact Center beschränkt sein.

QMS
quality management suite

DIE QUALITY MANAGEMENT SUITE BEINHALTET

- Enghouse Interactive Anrufaufzeichnung: Aufzeichnung von Interaktionen und Live-Monitoring
- Enghouse Interactive Agenten-Evaluierung: Anrufbewertung und Agenten-Coaching für Contact Center
- Enghouse Interactive Computer-Aufzeichnung: Desktop-Aufzeichnung und Live-Monitoring

VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

Investitionen in Ihre Mitarbeiter durch Schulungen und Programme zur Qualitätsüberwachung können sich positiv auf Ihr Unternehmen auswirken. Mit QMS können Sie Interaktionen dokumentieren und auch konsistentes und konstruktives Feedback an Ihre Mitarbeiter ausgeben. QMS ist nicht nur auf Contact Center beschränkt, sondern kann in vielen Unternehmensbereichen eingesetzt werden, in denen die Qualität der erbrachten Dienstleistungen im Vordergrund steht. Dies betrifft nicht nur Helpdesks und Telesales-Teams, sondern auch einzelne Vermittler und Anrufer.

INTERAKTIONEN ERFASSEN

Erhalten Sie einen umfassenden Überblick über die Interaktionen mit Ihren Kunden. Dank Sprach- und Datensynchronisation können Manager verfolgen, was am Telefon gesagt wird und welche Schritte am Computer des Agenten ausgeführt werden. Videos mit synchronisierten Sprach- und Desktopaufzeichnungen können exportiert und über standardmäßige Mediaplayer abgespielt werden. Die gesamte Interaktion mit den Kunden kann anschließend mit einer E-Mail oder einem CRM-Datensatz verbunden und im Agenten-Evaluierungsmodul analysiert werden.

WARUM QMS ?

- Verbesserung der Effizienz durch eine störungsfreie Bewertung von Agenten
- Reduzierung der Haftung und Erfüllung gesetzlicher Vorgaben durch die Dokumentation von Anrufen
- Nutzung der Vorteile umfassender Kenntnisse über die Aktivitäten der Mitarbeiter und Interaktionen mit Kunden
- Verständnis der Auswirkungen von Schulungen und der schnellen Ermittlung von Defiziten
- Optimierung anderer Geschäfts systeme durch einfach umsetzbare Integrationen (z. B. CRM)
- Einfache Lösung von Konflikten durch die Aufzeichnung des Verlaufserfasster Interaktionen
- Erbringung hervorragender Dienstleistungen durch Überwachung und Aufrechterhaltung der Qualität der Interaktion mit Kunden

BEWERTUNG, ANLEITUNG UND ANALYSE

Das Agenten-Evaluierungsmodul mit optionaler Sprachanalyse unterstützt Supervisor dabei, nachvollziehbares Feedback für Agenten abzugeben. Sie können sich auf die wichtigsten Leistungsfaktoren und auf Verhaltenszüge von Agenten konzentrieren und damit die Ziele Ihres Contact Center erfüllen. Evaluierungen können für jede Art von Interaktionsaufzeichnung durchgeführt werden - über Videoaufnahmen oder anwendungsspezifische Videoaufzeichnungen am Desktop.

Manager können Evaluierungen mit den Agenten auswerten und Beispiele aufgezeichneter Interaktionen aufzeigen, um wichtige Erkenntnisse hervorzuheben. Dank der integrierten Berichte erhalten Sie einen besseren Einblick in Leistungstrends und Schulungsbedarf.

SCHULUNGEN VERBESSERN

Niemand mag es, bei der Arbeit beobachtet zu werden. Dank QMS können Manager Agenten live und ohne Störungen beobachten. Über die Qualitätsüberwachung

können ständiges Feedback und Erkenntnisse übermittelt werden. In Verbindung mit Agenten-Coaching kann dies dazu beitragen, die Arbeitsmoral der Mitarbeiter, die Zufriedenheit mit der Arbeit und die Agenten-Bindung aufrecht zu erhalten. QMS zeigt den Status jeden Benutzers an, so können Manager ihre Coaching-Zeit besser aufteilen und Anrufe gleich bei der Annahme überwachen. Anrufe können mithilfe anpassbarer Scorecards schnell bewertet werden. Coaching-Sitzungen können effektiver gestaltet werden, da reale Beispiele aus aufgezeichneten Interaktionen verwendet werden können.

„Es war beeindruckend, dass wir die Software innerhalb einer Stunde installieren und nutzen konnten. Wir waren angenehm überrascht, wie einfach alles war!“

NRG Energy

WICHTIGE FUNKTIONEN

EINHEITLICHE BENUTZEROBERFLÄCHE

Der Zugriff auf alle QMS-Module erfolgt über eine einzige webbasierte Benutzeroberfläche, die nur einen minimalen Schulungsbedarf erfordert.

ANRUF-AUFZEICHNUNG

QMS ermöglicht die Aufzeichnung von Gesprächen zwischen Ihren Mitarbeitern und Kunden. Diese Aufzeichnung kann so lange wie nötig sicher gespeichert werden (sofern erforderlich).

BILDSCHIRMAUFZEICHNUNG & LIVE-MONITORING

Neben Anrufen können auch Desktop-Aktivitäten aufgezeichnet werden. Supervisor können damit schnell Fehler in Prozessen erkennen und die Kundenerfahrung verbessern. Dem Supervisor steht zudem die Echtzeit-Überwachung zur Verfügung, worüber eine sofortige Anleitung und Fehlerbehebung ermöglicht wird.

API-ZUGRIFF

Durch die Umsetzung zusätzlicher APIs können Sie Ihre Interaktionsaufzeichnungen zusätzlich in Verbindung mit anderen bestehenden Geschäftssystemen nutzen.

DESKTOP-FUNKTIONEN

Sie können Aufzeichnungen direkt über den Desktop starten, anhalten oder unterbrechen. Neben der Echtzeitsteuerung der Aufzeichnungen können Sie diese zudem über Flags mit Informationen versehen.

SCORECARDS

Im Evaluierungsmodul können Supervisor Mitarbeiter anhand einer Vielzahl von Kriterien bewerten: von der richtigen Begrüßung des Anrufers, über die Bereitstellung korrekter Informationen für Kunden, bis hin zum erweiterten Angebot von Produkten.

UNTERSTÜTZUNG MEHRERER SPRACHEN

Die Benutzer können eine Sprache für ihr QMS auswählen (unterstützt werden: Englisch, Spanisch, Französisch, Kanadisches Französisch, Italienisch, Deutsch, Schwedisch, Arabisch und Portugiesisch.)

AUFZEICHNUNGEN ANALYSIEREN

Bei gleichzeitiger Verwendung der Sprachanalyse-Lösung von Enghouse Interactive können Sie Aufzeichnungen analysieren.