

83 %*
DER VERBRAUCHER WELTWEIT SAGEN, DASS DAS SERVICE-ERLEBNIS EIN WICHTIGER FAKTOR BEI DER WAHL IHRES DIENSTLEISTERS IST,

... DENNOCH ÜBERPRÜFEN DIE MEISTEN CONTACT CENTER WENIGER ALS 1 % DER INTERAKTIONEN.



IHRE HERAUSFORDERUNG



Ihr Contact Center hört sich nur 1 – 3 % der Anrufe an. Dadurch ist es unmöglich, einen Überblick über die Gesamtsituation zu bekommen.

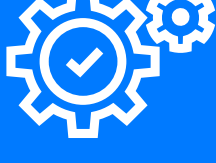


Sie übersehen wichtige Gelegenheiten, das Service-Erlebnis der Kunden zu verbessern.



Sie können die Leistung der Agenten nicht genau evaluieren oder haben keine Zeit, um Qualifikationsdefizite zu adressieren.

DIE LÖSUNG



Automatisieren Sie den gesamten Qualitätsmanagement-Prozess von der Bewertung bis zum Coaching.



Bewerten Sie automatisch bis zu 100 % der aufgezeichneten Gespräche, um gegenüber Zufallsstichproben mehr Informationen zu gewinnen und die Konsistenz zu erhöhen.



Verlagern Sie Ressourcen von der Bewertung und anderen manuellen Qualitätssicherungs-Aufgaben zu höherwertigen Aktivitäten.

AUTOMATISIEREN SIE IN IHREM EIGENEN TEMPO

Sechs Schritte zum Erfolg

Gehen Sie langsam und kontinuierlich vor.

Nehmen Sie sich die Zeit, die für die Automatisierung nötig ist.

Fangen Sie simpel an.

Die Reise zur vollständigen Automatisierung beginnt mit der Bewertung eines einzigen Kriteriums.

Vertrauen Sie, ohne die Kontrolle zu vergessen.

Die manuell und die automatisch erstellten Bewertungen werden voneinander abweichen. Integrieren Sie das automatisch zu bewertende Kriterium in den manuellen Prozess.

Helfen Sie Führungskräften, Qualifikationsdefizite zu identifizieren.

Machen Sie die Abschnitte der Agentengespräche, die verbessert werden sollen, einfach zugänglich.

Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.

Holen Sie Feedback vom Team ein und nutzen Sie es für die nächsten Qualitätskriterien, deren Bewertung automatisiert werden soll.

Planen Sie die Zukunft.

Entwickeln Sie einen Plan für die Beantwortung von Fragen, die sich im weiteren Verlauf ergeben.

MIT VERINT AUTOMATED QUALITY MANAGEMENT KÖNNEN SIE:



den gesamten Qualitäts-sicherungsprozess im Contact Center **AUTOMATISIEREN**



herkömmliche Quali-tätssicherungsprozesse **TRANSFORMIEREN**



Ihre Mitarbeiter **BEFÄHIGEN**

DIE GESCHÄFTLICHEN VORTEILE



HÖHERE KOSTENEFFIZIENZ

Setzen Sie die Ressourcen des Contact Centers dort ein, wo sie die größte Wirkung erzielen, ohne unnötige Kosten zu verursachen.



GERINGERES RISIKO

Stellen Sie sicher, dass Agenten erforderliche Angaben machen und vorgeschriebene Skripte befolgen, um dazu beizutragen, das Risiko von Verstößen gegen Vorschriften zu mindern.



ZUFRIEDENERE MITARBEITER

Analysieren Sie die Leistung der Agenten bei jedem Gespräch konsistent, transparent und objektiv, bevor Sie die Ergebnisse Mitarbeitern und Führungskräften zur Verfügung stellen.



ZUFRIEDENERE KUNDEN

Setzen Sie Ihre Ressourcen so ein, dass die Qualität der Interaktionen mit Kunden steigt, während Sie Prozess-, Wissens- und Fähigkeitslücken schließen.

GEMEINSAM BESSER

Entdecken Sie, wie Verint Ihnen helfen kann, effizienter zu arbeiten, interne Prozesse zu optimieren und Ihre Leistung zu steigern.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

[KONTAKT](#)