

Quality Management Suite

REGISTRAZIONI CHIAMATE E CONTROLLO QUALITÀ PER I CONTACT CENTER E NON SOLO!

Il Controllo Qualità non deve essere costoso o limitato al Contact Center. Osserva lo sviluppo del business, migliora il servizio clienti e risolvi le diatribe grazie a un software collaudato.

La Quality Management Suite include:

- **Enghouse Interactive Call Recording:** registrazione chiamate e monitoraggio in tempo reale.
- **Enghouse Interactive Agent Evaluation:** assegnazione di un punteggio alle chiamate e formazione per l'operatore di Contact Center.
- **Enghouse Interactive Computer Recording:** registrazione del desktop e monitoraggio in tempo reale.

Un impatto positivo per il Tuo Business

Investire nei tuoi dipendenti attraverso formazione e programmi per il controllo della qualità può solo avere un impatto positivo sui tuoi affari. Quality Management Suite ti consente di documentare le interazioni e, allo stesso tempo, fornire ai dipendenti feedback consistenti e costruttivi.

Questa soluzione non è limitata ai soli Contact Center, ma può essere utilizzata per molti altri ambiti lavorativi in cui vi è la necessità di conoscere con maggiore precisione la qualità dei servizi offerti, che possono essere ad esempio attività di back office, campagne di marketing e vendita, fino al dettaglio del singolo operatore o addetto al centralino.

Registrazione delle interazioni

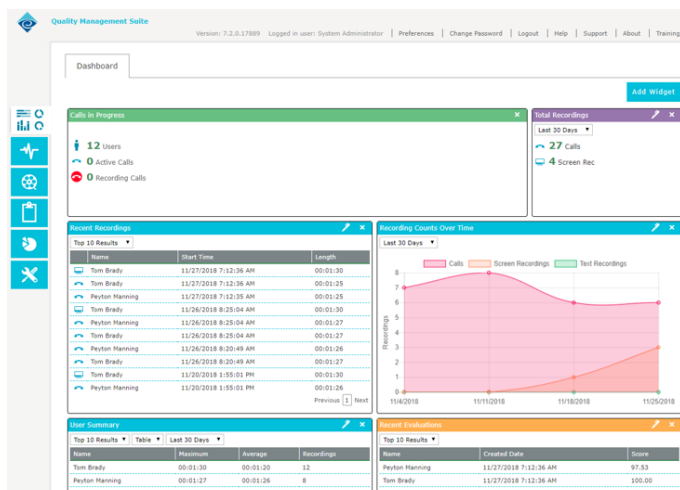
Avere un quadro completo delle interazioni con i clienti, con sincronizzazione della voce e delle informazioni, permette ai manager di ascoltare ciò che viene detto durante le chiamate e avere una panoramica su ciò che accade sullo schermo dell'operatore stesso.

Sessioni di video con voce e screenshot del desktop, adeguatamente sincronizzati, possono essere esportate e riprodotte usando comuni media player. L'intera interazione con il cliente può anche essere allegata a email o anagrafiche CRM.

“La capacità di avviare e utilizzare il software in un'ora è sorprendente. E' stato uno shock meraviglioso vedere quanto facile fosse!” (NRG ENERGY)

Perché scegliere QMS?

- Migliorare l'efficienza valutando gli operatori in modo non invadente
- Ridurre le responsabilità e assicurare la conformità normativa attraverso la documentazione delle chiamate
- Vantaggi di una conoscenza dell'attività di un dipendente e delle interazioni con i clienti
- Ottimizzare altri sistemi attraverso semplici opzioni di integrazione, come ad esempio il CRM
- Semplificare le ricerche grazie allo storico di interazioni registrate
- Capire l'impatto della formazione e identificare velocemente eventuali lacune
- Fornire un servizio eccellente attraverso il monitoraggio in tempo reale e mantenere alta la qualità delle interazioni con i clienti
- Misurare in modo automatico i comportamenti dell'operatore e aggiornare le Score Cards, se integrato con Real Time Speech Analytics e Soft Evaluator



Utilità desktop

Iniziare, fermare, mettere in pausa le registrazioni direttamente dal desktop. Come per il controllo delle registrazioni in tempo reale, le informazioni possono essere “taggate” in specifiche registrazioni grazie ad appositi contrassegni.

Interfacce utente semplificate e unificate

Tutti i moduli sono disponibili da una singola interfaccia web, che offre un’apprendimento davvero veloce.

Punteggio

Il modulo di valutazione permette ai supervisori di dare un punteggio allo staff secondo criteri che vanno ad esempio dal salutare correttamente il cliente al fornirgli le informazioni giuste per una vendita o un’assistenza.

Supporto multilingua

Gli utenti possono selezionare la lingua che preferiscono. Le lingue supportate sono inglese, spagnolo, francese, francese canadese, italiano, tedesco, svedese, arabo e portoghese.

Analizzare le registrazioni

Quando integrato con la soluzione Enghouse Interactive Real Time Speech Analytics, aumenta la capacità di analizzare le registrazioni o aggiornare i punteggi in modo automatico e in tempo reale.

Accesso API

Quality Management Suite si integra con sistemi legacy o applicazioni di terze parti, ad esempio CRM, nonché agli altri prodotti Enghouse Interactive come EICC e Real Time Speech Analytics.

Valutare, insegnare e misurare Migliorare la formazione

A nessuno piace avere qualcuno che spia da dietro le spalle mentre si lavora – la Quality Management Suite permette ai manager di monitorare gli operatori senza essere d’intralcio. Il monitor della qualità fornisce continui feedback e insegnamenti e la formazione degli operatori aiuta ad alzare il morale e la soddisfazione nel proprio lavoro.

Caratteristiche chiave

Registrazione schermo e monitoraggio live

Oltre alla chiamata, anche l’attività del desktop può essere registrata, consentendo ai supervisori di identificare facilmente processi insoddisfacenti e migliorare l’esperienza del cliente. I supervisori possono anche monitorare in tempo reale per risolvere i problemi con immediatezza.

Enghouse Interactive

Le soluzioni software di Enghouse Interactive includono Contact Center Multicanale, Self-service, Console per operatori e Controllo della Qualità. Questo ampio portfolio posiziona l’azienda come un partner tecnologico completo e affidabile, per Clienti finali o per Canali di vendita. Le soluzioni Enghouse supportano gli ambienti On-premise, Cloud o scenari ibridi.