

Wat u moet
weten over
Automated Quality
Management

VERINT®



Is uw kwaliteitsmanagement echt effectief?

Voor kwaliteits-, trainings- en wettelijke doeleinden nemen toonaangevende bedrijven al 100 procent van de gesprekken op die bij de klantenservice binnenkomen. Maar hoeveel bedrijven beluisteren deze telefoongesprekken ook echt? Waarschijnlijk niet een. Dit betekent dat cruciale inzichten over de prestaties van de klantenservicemedewerkers die een directe impact kunnen hebben op de ervaring van klanten en medewerkers, in een enorm archief met onbeluisterde gesprekken verdwijnen.

Wist u dat u het hele kwaliteitsproces van de klantenservice kunt automatiseren, van gespreks-evaluaties tot het toewijzen van een coach?

Lees erover in dit e-book.

83%*

van de consumenten wereldwijd vindt customer experience heel belangrijk in hun keuze voor een dienstverlener
...maar de meeste callcenters evalueren minder dan 1 procent van de klantinteracties

*Klantcontact in het *always on-tijdperk* – een onderzoek door Verint



Waarom Automated Quality Management overwegen

Met Automated Quality Management van Verint kunt u automatisch tot 100 procent van alle opgenomen gesprekken scores geven.

U krijgt zo veel meer inzicht dan bij een willekeurige steekproef en uw kwaliteitsteam kan zich op andere activiteiten concentreren die meer waarde voor het bedrijf hebben, zoals:



**Gesprekken
analyseren**



**Compliance
evalueren**



**Coaching op
maat leveren**

Automatisering tilt uw kwaliteitsprogramma naar een niveau dat moeilijk te bereiken is met traditionele, op zichzelf staande oplossingen voor kwaliteitsmanagement.

Automatiseer in uw eigen tempo

Bedrijven kunnen het geautomatiseerd toekennen van scores aan gesprekken in hun eigen tempo invoeren – van het automatiseren van een paar vragen uit de handmatige processen tot het volledig automatisch toekennen van scores voor 100 procent van de gesprekken, en alles daartussenin.

Overweeg de volgende zes stappen, omdat ze u helpen bij het effectief introduceren van automatisering tegen een minimaal risico en met minimale verstoring van de processen die u vandaag gebruikt.



1 Langzaam maar zeker

Het is prima om automatisering geleidelijk in te voeren. Door de kracht maar ook de beperkingen van de technologie eerst te leren kennen, zult u de impact van automatisering op uw mensen en processen beter begrijpen, en ook hoe u de verandering die de overgang van handmatig naar geautomatiseerd met zich meebrengt, het beste kunt sturen.



2 Begin eenvoudig

De reis naar volledige automatisering begint met het geven van scores aan één enkele vraag. Kies een vraag waarvan de score relatief eenvoudig te automatiseren is, en leer ondertussen de mogelijkheden van de oplossing beter kennen. Hebt u geen bestaande vraag die aan deze eisen voldoet, neem dan een vraag waarvan het antwoord zo objectief mogelijk is.





Heb vertrouwen, maar controleer

Hebt u eenmaal een vraag gekozen, bespreek dan voor het testen de verwachtingen met het seniormanagement, het kwaliteitsteam en de agents. Maak duidelijk dat er kleine verschillen kunnen zitten in de handmatige en de geautomatiseerde scores. Soms kan een verschil eenvoudig worden gecorrigeerd als dit het gevolg was van een foutje in het handmatige proces of van een scoreregel die moet worden aangepast. Het kan ook het gevolg zijn van de omschakeling van handmatig naar geautomatiseerd.



Help het management ontbrekende vaardigheden te herkennen

Zodra u 100 procent van de gesprekken een score geeft, ziet u op welke punten medewerkers echt vaardigheden tekortkomen of qua prestatie tekortschieten. U kunt meldingen instellen die managers informeren als een medewerker een vraag minder goed beantwoordt. Zo kunt u medewerkers eerder de hulp bieden die zij nodig hebben en effectiever bijsturen.



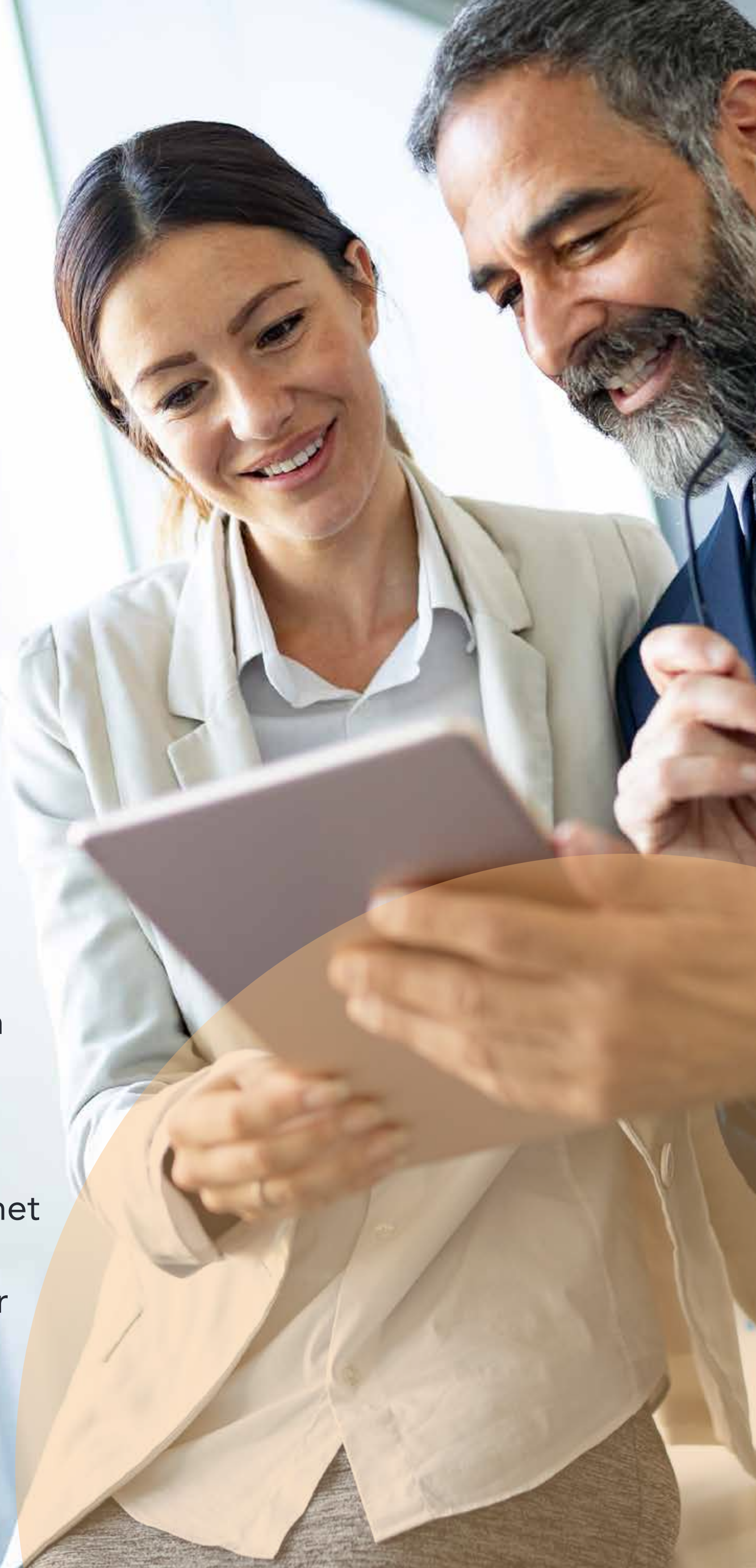
Vraag om feedback

Als u tevreden bent met de scoreregels en het automatisch toekennen van scores voor de eerste vraag, vraag het team dan om feedback. Voelen zij zich prettig bij de manier waarop deze technologie hun gesprekken evalueert? Hebben ze nog ideeën voor het toekennen van scores en het testen van de volgende vragen? Wat zouden zij veranderen? Verwerk deze feedback in de automatisering van de volgende vraag.



Kijk vooruit

Hebt u vastgesteld hoe u uw kwaliteitsprogramma automatiseert, zorg dan voor een antwoord op aanpalende vragen: zijn de evaluatiecriteria afgestemd op onze servicedoelen? Moeten we ons formulier of onze scorecriteria aanpassen? Wat betekent het procesmatig als we minder tijd besteden aan het handmatig bijhouden van vragen en meer tijd hebben om medewerkers op te leiden?



De voordelen van Automated Quality Management

U kunt traditionele kwaliteitsprocessen nu transformeren door met elk gesprek meer inzicht te krijgen in de prestaties en kwaliteit van de klantenservicemedewerker.

Bovendien kunt u onderbouwde beslissingen nemen die de volgende voordelen opleveren:

Kosteneffectief

Breng klanttevredenheid en operationele efficiency met elkaar in balans door klantenservice-medewerkers datgene te laten doen wat echt meerwaarde biedt, zonder dat dit extra kosten oplevert.

Minder risico's

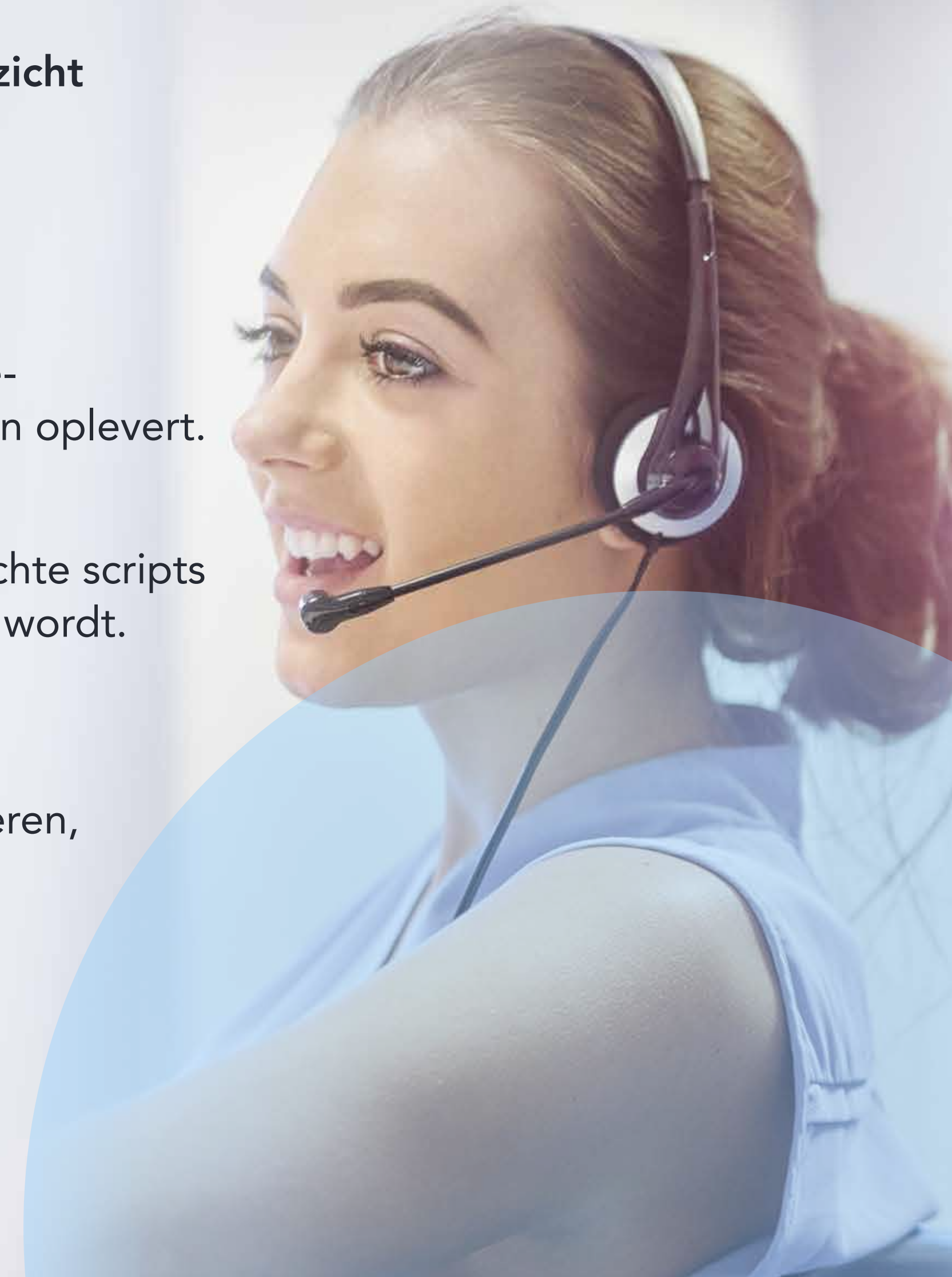
Zorg ervoor dat klantenservicemedewerkers de vereiste informatie verstrekken en de verplichte scripts volgen. Dit verkleint de kans dat u niet aan de regels voldoet en daar mogelijk voor beboet wordt.

Klanttevredenheid

Verbeter de kwaliteit van de interactie tussen uw klanten en klantenservicemedewerkers. Maak de middelen vrij die nodig zijn om de kennis van individuele medewerkers bij te spijkeren, hun vakkundigheid te vergroten en ervoor te zorgen dat zij de processen goed volgen.

Medewerkerstevredenheid

Zorg dat klantenservicemedewerkers tevreden zijn in hun werk door elk gesprek consistent, transparant en objectief te beoordelen, en deel de resultaten met medewerkers, managers en directie.



Automated Quality Management van Verint:



Automatiseer

het hele
kwaliteitsproces van
de klantenservice



Transformeer

de traditionele
kwaliteitsprocessen



Versterk

uw
medewerkers

Automated Quality Management

Krijg meer inzicht en laat uw kwaliteitsteam zich op andere activiteiten concentreren die meer waarde hebben voor uw organisatie.

U wilt dat uw medewerkers **efficiënter werken** en hun **interne processen en prestaties verbeteren** in het *always on*-tijdperk? Wij helpen u graag.

The Customer Engagement Company™

Noord- en Zuid-Amerika

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europa, Midden-Oosten en Afrika

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Azië / Pacifisch gebied

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



[verint.com](https://www.verint.com)



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

Ongeautoriseerd (gedeeltelijk) gebruik, verveelvuldiging of bewerking van dit document zonder de schriftelijke goedkeuring van Verint Systems Inc. is steng verboden. Met het verstrekken van dit document doet Verint Systems Inc. geen enkele uitspraak over de juistheid of volledigheid van de inhoud en behoudt zich het recht dit document te allen tijde zonder aankondiging te wijzigen. De in dit document genoemde kenmerken zijn aan verandering onderhevig. Niet alle functionaliteit is in alle configuraties verkrijgbaar. Neem contact op met Verint voor actuele kenmerken en specificaties. Alle genoemde merken met het ®- of TM-symbool zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Verint Systems Inc. of van zijn dochterondernemingen.

Alle andere merken zijn handelsmerken van de respectievelijke eigenaars. © 2020 Verint Systems Inc. Alle rechten wereldwijd voorbehouden. 02.20