

Was Sie über
automatisiertes
Qualitäts-
Management
wissen sollten

VERINT[®]



Ist Ihr Qualitäts-Management wirklich effektiv?

Führende Unternehmen zeichnen bereits 100 Prozent der Contact-Center-Anrufe auf, um die Qualität und Compliance zu überprüfen und um die Gespräche für Ausbildungszwecke zu nutzen. Aber wie viele dieser Telefonate werden jemals wieder angehört? Die Antwort ist höchstwahrscheinlich keins. Dementsprechend gehen kritische Informationen über die Leistungsfähigkeit der Agenten, die sich direkt auf das Service-Erlebnis der Kunden und die Zufriedenheit der Mitarbeiter auswirken könnten, in einem riesigen Archiv von ungehörten Gesprächen verloren.

Wussten Sie, dass Sie jetzt den gesamten Qualitätssicherungsprozess im Contact Center automatisieren können, von der Bewertung bis zur Zuweisung von Coaching-Einheiten?

Finden Sie in diesem eBook heraus, wie das geht.

83%*

der Verbraucher weltweit sagen, dass das Service-Erlebnis ein wichtiger Faktor bei der Wahl ihrer Dienstleister ist, ... dennoch überprüfen die meisten Contact Center weniger als 1 % der Kundengespräche.

* Dialog in der Always-on-Ära – Eine Studie von Verint®

Warum Sie über automatisiertes Qualitäts-Management nachdenken sollten

Mit Verint Automated Quality Management können Sie automatisch bis zu 100 Prozent aller aufgezeichneten Telefoninteraktionen bewerten.

Das bietet viel mehr Informationen, als Sie je aus einer kleinen Auswahl von Gesprächen erhalten. Außerdem ermöglicht es Ihrem Qualitätssicherungsteam, sich auf andere Aktivitäten zu konzentrieren, die mehr Wert für Ihr Unternehmen schaffen, einschließlich:



der Analyse
von Anrufen



der Bewertung
der Einhaltung
von Vorgaben



gezieltem
Coaching

Mit Automatisierung können Sie Ihr Qualitäts-Management auf ein Niveau bringen, das mit herkömmlichen, isolierten Qualitäts-Management-Lösungen nur schwer zu erreichen ist.

Automatisieren Sie in Ihrem eigenen Tempo

Unternehmen können Bewertungen in ihrem eigenen Tempo automatisieren. Sie können entweder mit wenigen Qualitäts-Kriterien anfangen und den Rest manuell bewerten oder den Sprung wagen und die Bewertung aller Anrufe vollständig automatisieren. Alles dazwischen ist auch möglich.

Die folgenden sechs Schritte helfen Ihnen, Ihre Prozesse mit minimalen Risiken und Unterbrechungen effektiv zu automatisieren.

1

Gehen Sie Schritt für Schritt vor

Scheuen Sie sich nicht, Schritt für Schritt zu automatisieren. Die Möglichkeiten und Grenzen Ihrer Technologie kennenzulernen hilft Ihnen, die Auswirkungen der Automatisierung auf Ihre Mitarbeiter und Prozesse zu verstehen. Dann können Sie den Wandel besser steuern, der mit der Automatisierung einhergeht.

2

Starten Sie simpel

Die Reise zur vollständigen Automatisierung beginnt mit einem einzigen Qualitäts-Kriterium. Wählen Sie eins aus, dessen Bewertung sich relativ einfach automatisieren lässt, und bauen Sie gleichzeitig Ihr Wissen über das Leistungsvermögen der Lösung aus. Wenn es solche Kriterien in Ihrem Kriterienkatalog nicht gibt, wählen Sie eins aus, das sich so objektiv wie möglich bewerten lässt.





Vertrauen Sie, aber vergessen Sie nicht die Kontrolle

Nachdem Sie das richtige Kriterium gefunden haben, sprechen Sie mit der Geschäftsführung, dem Qualitätsteam und den Agenten über deren Erwartungen, bevor Sie testen. Alle Beteiligten sollten verstehen, dass manuelle und automatische Bewertungen in gewissem Umfang voneinander abweichen werden. Wenn die Abweichung das Ergebnis eines Versehens bei der manuellen Bewertung ist, kann sie leicht korrigiert werden. Dasselbe gilt für Abweichungen aufgrund von Bewertungsregeln, die angepasst werden müssen. Abweichungen können aber auch das Ergebnis des Wechsels von der manuellen zur automatischen Bewertung sein.



Überprüfen Sie Ihre Fortschritte

Wenn Sie das Gefühl haben, dass die Bewertungsregeln und die automatische Punktevergabe für das erste Kriterium gut funktionieren, holen Sie Feedback vom Team ein. Ist es mit der Bewertung der Gespräche durch Technologie einverstanden? Hat es Vorschläge, wie die nächsten Parameter automatisch bewertet und getestet werden sollten? Was würde es ändern? Integrieren Sie dieses Feedback in die Automatisierung der Bewertung der nächsten Kriterien.



Helfen Sie Ihren Managern, Kompetenzlücken zu erkennen

Sobald Sie 100 Prozent Ihrer Anrufe bewerten, können Sie feststellen, in welchem Bereich Ihre Agenten tatsächlich Qualifikationslücken oder Leistungsprobleme haben.

Sie können Ihren Führungskräften automatisch eine Warnmeldung schicken lassen, wenn ein Agent im Zusammenhang mit einem bestimmten Kriterium eine niedrige Punktzahl hat. So können Sie schneller handeln und Ihren Agenten helfen, wenn sie es brauchen. Das kann die Effektivität der Korrekturen erhöhen.



Planen Sie die Zukunft

Nachdem Sie festgelegt haben, wie Sie Ihre Qualitätssicherung automatisieren, entwickeln Sie einen Plan zur Beantwortung von Fragen, die sich organisch ergeben haben. Ziehen Sie folgende in Betracht: Sind unsere Bewertungskriterien auf unsere Service-Ziele abgestimmt? Müssen wir Formulare oder Bewertungskriterien aktualisieren? Wie sollten sich unsere Prozesse verändern, jetzt, wo wir weniger Zeit für die manuelle Bewertung aufwenden und mehr Zeit für die Schulung unserer Mitarbeiter haben?



Die geschäftlichen Vorteile des automatisierten Qualitäts-Managements

Jetzt können Sie herkömmliche Qualitätssicherungsprozesse transformieren, denn Sie können die Leistungsfähigkeit der Agenten und die Qualität aller Telefonate einschätzen.

Darüber hinaus können Sie fundiertere Entscheidungen treffen, die zu Verbesserungen in den folgenden Bereichen führen können:

Höhere Kosteneffizienz

Bringen Sie Kundenzufriedenheit und Effizienz in Einklang, indem Sie die Ressourcen des Contact Centers dort einsetzen, wo sie die größte Wirkung erzielen, ohne unnötige Kosten zu verursachen.

Geringeres Risiko

Stellen Sie sicher, dass Agenten erforderliche Angaben machen und die vorgeschriebenen Skripte befolgen, um Compliance-Risiken zu reduzieren und die potenziell mit der Nichteinhaltung verbundenen Strafen zu vermeiden.

Zufriedenere Kunden

Erhöhen Sie die Qualität der Interaktionen zwischen Ihren Kunden und Ihren Agenten, indem Sie Ressourcen so einsetzen, dass einzelne Mitarbeiter Lücken in Bezug auf Wissen, Kompetenz und die Einhaltung von Prozessen schließen.

Zufriedenere Mitarbeiter

Erhöhen Sie die Mitarbeiter-Zufriedenheit durch konsistente, transparente und objektive Bewertung jedes Anrufes und stellen Sie die Ergebnisse Mitarbeitern, Team-Leitern und Führungskräften zur Verfügung.



Mit Verint Automated Quality Management können Sie ...



den gesamten
Qualitätssicherungs-
prozess des Call Centers

automatisieren



herkömmliche
Qualitätssiche-
rungsprozesse

transformieren



Ihre
Mitarbeiter

befähigen

Automatisiertes Qualitäts-Management

Machen Sie die Qualität transparent. Ermöglichen Sie Ihrem Qualitätssicherungsteam, sich auf andere Aufgaben zu konzentrieren, die größeren Mehrwert für Ihr Unternehmen erzeugen können.

Sprechen Sie mit uns, wenn Ihre Mitarbeiter **effizienter arbeiten**, **interne Prozesse verbessern** und ihre **Leistung** in der Always-on-Ära erhöhen sollen.

Das Unternehmen, das für Kundenbindung steht.

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



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



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com