



Vision und Ziele von Quality Monitoring in der modernen Dienstleistung

Hipercom setzt alles daran, die Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden (Agents) und Ihren Kunden oder Interessenten so optimal wie möglich zu gestalten. Dabei ist es erforderlich, einen qualifizierten Durchblick über die Leistung Ihrer Mitarbeitenden zu erlangen. Hier wird festgehalten, was bereits gut und zielgerichtet umgesetzt und angewendet wird. Die Auswertungen des Quality Monitorings zeigen exakt auf, wo noch Optimierungspotenzial vorhanden ist und wie Sie oder die Coaches (TeamleiterInnen) Ihre Mitarbeitenden effizient unterstützen können. Sie haben jederzeit volle Transparenz über die Leistung der Führungscrew und kennen alle Stärken und Schwächen Ihrer Mitarbeitenden.

Bedeutung von Quality Monitoring

Quality Monitoring hat im Qualitätsmanagement schon lange einen festen Platz. Historisch gesehen entstand Quality Monitoring entlang der Etablierung des modernen Contact Centers ab den 1960-er Jahren mit dem Ziel, die Servicequalität bei Kunden, Mitarbeitern und der Gesellschaft zu erfassen. Quality Monitoring gilt als Rückkopplungselement im Rahmen der Qualitätsentwicklung, indem es nach vorne Argumente für die Prozessoptimierung in Ihrem Unternehmen liefert und nach hinten Verbesserungsmotive für die Agenten aufzeigt. Es wird dabei überprüft, ob die Interventionen auch tatsächlich die gewünschten Ergebnisse bzw. Wirkungen erzielen. Aus betrieblicher Sicht hat Quality Monitoring zum Ziel, jene Kundeninteraktionen zu identifizieren, die vordefinierte Standards nicht erfüllen sowie die eigentliche Ursache dafür zu ermitteln. Anschliessend können fundierte Entscheidungen getroffen werden, um die Prozesse besser, schneller und nachhaltiger zu gestalten. Als Vorgesetzter werden Sie von unserem qualifizierten Personal bei Auffälligkeiten benachrichtigt (siehe Kästchen rechts «Vorteile für TeamleiterInnen»).

Im Rahmen der ganzheitlichen Unternehmensentwicklung werden Schulungs- und Coaching-Initiativen für Agenten stets verfeinert, um Qualifikationslücken zu schliessen, fehlerhafte interne Prozesse zu korrigieren, die Personal-einsatzplanung zu verbessern oder andere Bereiche des Unternehmens im Falle einer Gefahr zu alarmieren.

Vorteile für TeamleiterInnen

- Sie erhöhen die Abschlussstärke und -quote Ihrer Agenten und steigern den Akquisitionserfolg Ihres Teams.
- Sie erhalten Transparenz, ob Ihre Interventionen auch tatsächlich die gewünschten Ergebnisse bzw. Wirkungen erzielen.
- Sie identifizieren jene Kundeninteraktionen, die vordefinierte Standards nicht erfüllen sowie die eigentliche Ursache dafür.
- Sie erhalten die Grundlage für fundierte Entscheide, um die Prozesse besser, schneller und nachhaltiger zu gestalten.
- Sie verbessern die Schulungs- und Coaching-Initiativen für Ihre Mitarbeitenden kontinuierlich.
- Sie identifizieren fehlerhafte Prozesse und verbessern die Einsatzplanung Ihrer Agenten.
- Sie sparen Zeit ein und können sich verstärkt auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren.
- Ihre Agenten profitieren vom «Self-Learning», indem sie jederzeit auf ihre eigene Performance zugreifen können.

Quality Monitoring «4.0»

Beim digitalen Wandel unbestritten ist, dass der Kundenservice «4.0» in der Zukunft den wichtigsten Erfolgsfaktor für Unternehmen darstellen wird. Wissenschaftler prognostizieren, dass bis ins Jahr 2020 der Kundenservice wichtiger wird als die Preise und die Produkte selbst. Hipercom misst die Servicequalität dort, wo sie effektiv stattfindet – nämlich bei der direkten Kundeninteraktion. Durch unser standardisiertes Quality Monitoring wissen die Agenten jederzeit, wo Optimierungspotenzial vorhanden ist. Zudem profitieren die Agenten von Hipercoms «Self-Learning», indem sie jederzeit auf ihre eigene Performance zugreifen können (siehe Kästchen rechts «Vorteile für AgentInnen»).

Hipercom hat speziell für seine Kunden eine Stimmungsanalyse (Mood Analysis) entwickelt, deren Mechanismus wie folgt funktioniert: Eine grosse Anzahl Calls (gemäss Kundendefinition) werden mittels künstlicher Intelligenz dahingehend analysiert, wie sich die Stimmung des Kunden und der Agentin verhält. Dies ermöglicht es Ihrem Unternehmen, grundlegende Informationen wie etwa die Kundenzufriedenheit und den Umgang mit Kunden rein systematisch zu erfassen. Der grosse Vorteil der Analyse besteht zudem darin, dass auf eine weit grössere Menge an analysierten Calls zugegriffen werden kann als bei reinem Quality Monitoring. Gemeinsam mit den bereits etablierten Gesprächsinhalts- und Verhaltensanalysen bildet die Stimmungsanalyse die dritte Dimension von Hipercoms umfassenden Quality Monitoring.

Beschwerden einfach überblicken

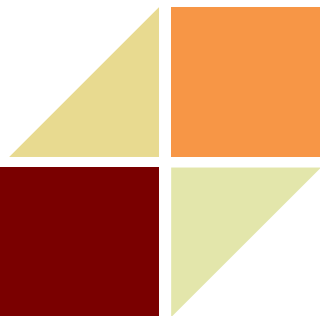
Aus Hipercoms langjähriger Erfahrung bei der Analyse von Kundenbeschwerden geht hervor, dass ein Kunde seine negative Energie möglichst schnell mitteilen möchte. Je früher also der Agent Verständnis bekundet, desto schneller fühlt sich der Kunde wieder aufgehoben. Für die Bearbeitung von Beschwerdefällen stellt Ihnen Hipercom eine umfassende Lösung zur Verfügung, welche Ihnen zu jedem Zeitpunkt eine komplette Übersicht über die allgemeine Beschwerdelast in Ihrem Unternehmen aufzeigt (siehe Kästchen rechts «Vorteile bei Beschwerden»).

Vorteile für AgentInnen

- Sie werden stärker im Abschluss und erhöhen Ihren Akquisitionserfolg.
- Sie verstehen die Interventionen Ihres Vorgesetzten besser und erreichen Ihre Zielvorgaben einfacher.
- Sie reduzieren die Kundeninteraktionen, die vordefinierte Standards nicht erfüllen und erkennen die eigentliche Ursache dafür.
- Sie tragen dazu bei, die Prozesse besser, schneller und nachhaltiger zu gestalten.
- Sie erhalten laufend verbesserte Schulungs- und Coaching-Instrumente und schliessen mögliche Qualifikationslücken schneller.
- Ihre Einsatzplanung verbessert sich laufend.
- Sie profitieren vom «Self-Learning», indem Sie jederzeit auf Ihre eigene Performance zugreifen können.

Vorteile bei Beschwerden

- Sie greifen auf ein komplett dokumentiertes Dossier zu und sparen Zeit für die Einarbeitung in einen Beschwerdefall.
- Sie sind darüber vergewissert, dass die Agenten darauf geschult sind, richtig auf Beschwerden einzugehen.
- Sie erhalten ein «Frühwarnsystem», welches Ihnen einfach ermöglicht Übersicht zu haben, zu welchem Zeitpunkt, in welchen Bereichen und zu welchen Themen Beschwerden gehäuft auftreten.
- Sie greifen auf sämtliche Informationen zu, welche Ihnen für die Ausarbeitung von Qualitätskonzepten behilflich sind.
- Sie erhalten ausgewogene Unterlagen, um die Ursache von Fehlern zu analysieren und gezielte Interventionen abzuleiten.



Für Sie zuständig

Herr **Lurko Gombay**
E-Mail: lurko.gombay@hipercom.ch
Tel: +41 (0)844 000 111

Hipercom

**Customer Communication
GmbH**

Lärchenhof, CH-9403 Goldach

www.hipercom.ch

Hipercom

Digital Solutions GmbH

Tel. +41 (0)844 000 111

E-Mail. customercare@hipercom.ch