

nemesysco | QA5

Poznaj swoje Call Center

System zarządzania jakością dla Call Center

Thoughtful

QA5 Oprogramowanie QA5 dokonuje analizy emocji dla każdej z rozmów w twoim call center i automatycznie identyfikuje te rozmowy, w których występuje np. złość lub są niewłaściwie prowadzone. Takie podejście pozwala na poprawę jakości zarządzania call center a osoby nadzorujące pracę agentów mogą skupić się bezpośrednio nad problematycznymi rozmowami.

Poznaj swoje Call Center

Statystyki wskazują, że na każde 100 rozmów od 1 do 5 rozmów jest źle prowadzonych lub w trakcie rozmowy przekazywane są informacje wymagające natychmiastowej interwencji managera. Losowe odsłuchiwanie rozmów jest pod tym względem nieefektywne a zwlekanie z reakcją do momentu gdy klient złoży skargę nie jest najlepszą opcją gdy działa się na tak konkurencyjnym rynku.

Zarządzanie satysfakcją klienta (CSAT)

Integrując oprogramowanie QA5 SKD z oprogramowaniem swojego call center dajesz swoim managerom możliwość natychmiastowej identyfikacji rozmów, gdzie klient wyraża frustrację, złość itp. negatywne emocje a to pozwala na lepsze wykorzystanie czasu i doświadczenia managerów a przede wszystkim na zwiększenie zadowolenia twoich klientów.

Raporty i kluczowe wskaźniki efektywności (KPI)

QA5 oferuje standardowy pakiet narzędzi pomiarowych pozwalających na właściwą ocenę wydajności agentów, ocenę zadowolenia klientów – to wszystko dzieje się automatycznie i bez obciążania infrastruktury sieciowej. Wszystkie dane gromadzone przez QA5 są wykorzystywane do tworzenia różnych raportów i pozwalają na standaryzację wybranych przez Ciebie wskaźników wydajności.

Cykl życia agenta

Zidentyfikuj kluczowe cechy dla swoich agentów, popraw trafność rekrutacji pracowników i śledź ich rozwój emocjonalny w trakcie całej współpracy. Identyfikuj wszelkie znaki ostrzegawcze w zachowaniu agentów co pozwoli na skuteczniejsze ukierunkowanie ich szkoleń.



Automatyczne
raporty



Optymalizacja siły
roboczej



System alertów



Ocena wydajności
agentów

nemesysco | QA5

Poznaj swoje Call Center

System zarządzania jakością dla Call Center



Otrzymaj alert w czasie rzeczywistym gdy twój klient zaczyna się irytować!

Gdy wykorzystujesz QA5 w czasie rzeczywistym, oprogramowanie będzie automatycznie wykrywać negatywne emocje we wszystkich prowadzonych rozmowach alarmując osoby nadzorujące prace agentów o rozmowach wymagających ich uwagi lub interwencji.

Gromadź

Analizuj

Dopasuj

Oferuj



Wspieraj swoich agentów, nie trać klientów!