



MULTICHANNEL  
ACD



COCKPIT



CUSTOMER  
FEEDBACK

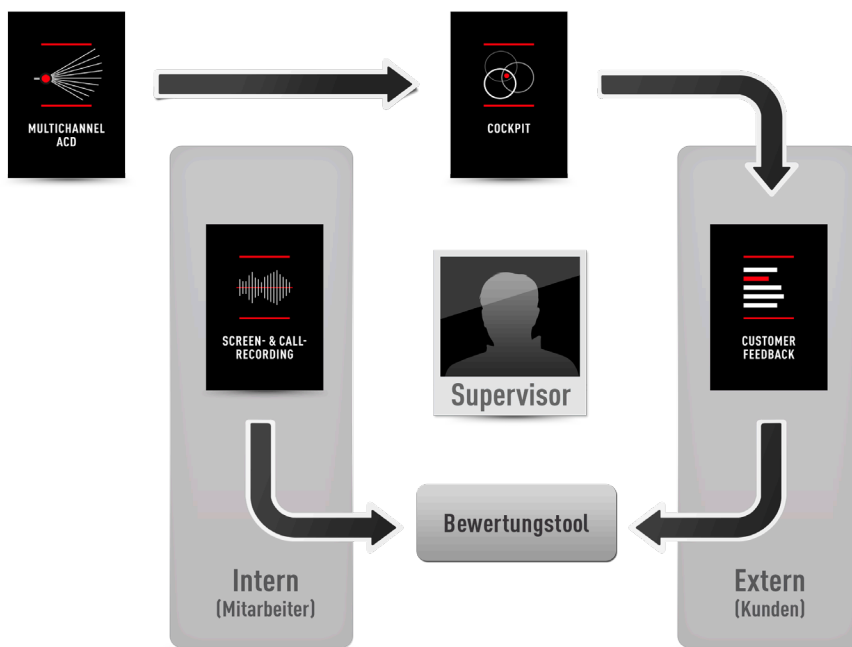


SCREEN- & CALL-  
RECORDING

## 360 GRAD QUALITY MANAGEMENT

Lösungen für ganzheitliches Qualitäts-Management

### FÜR 100 % QUALITÄT, KOMPETENZ UND SERVICE IM KUNDENDIALOG



Mit der 360 Grad-Lösung von 4Com können Sie Ihre Servicequalität ganzheitlich messen, sicherstellen und optimieren. Alle eingehenden Anrufe werden von der Multichannel ACD anhand vorher definierter Kriterien zielgenau verteilt. Der Online-Monitor der ACD bildet bereits in Echtzeit die wichtigsten Werte wie Servicelevel, Agenten-Status, etc. ab. Über das Screen- & Call-Recording können die Gespräche und Bildschirmhalte aufgezeichnet und mitgehört werden. Silent Monitoring oder Live-Coaching sind hier zwei Einsatzbeispiele zur Qualitätssicherung. Die Aufnahmen werden im Bewertungstool evaluiert, mit Kommentaren versehen und je nach Berechtigungsprofil für den Teamleiter oder den Agenten selbst zu Coaching-Zwecken zur Verfügung gestellt.

Das Customer Feedback bietet Ihnen zusätzlich die Möglichkeit Ihren Service aus externer Sicht, sprich von Ihren Kunden selbst bewerten zu lassen. Die Kundenbefragung lässt sich schnell und unkompliziert per Telefon oder Web durchführen. In dem Steuerungstool 4Com Cockpit werden die Werte der Multichannel ACD und des Customer Feedbacks zusammengeführt. Dies ermöglicht dem Supervisor in Echtzeit Statistiken zu erzeugen, zu gestalten und zu analysieren.

Durch die Zusammenführung der internen und der externen Sicht erhalten Sie einen ganzheitlichen Blick auf Ihre Servicequalität und darüber hinaus eine optimale Plattform, Schwachstellen aufzudecken und hier zu intervenieren.