



APPLICAZIONE DI VALUTAZIONE CYBERTECH

QUALITY MONITORING

L'applicazione di valutazione CyberTech è una soluzione per il monitoraggio della qualità e dell'efficienza. Il sistema combina la registrazione delle chiamate e delle schermate con un'applicazione di valutazione in una singola soluzione integrata che consente di migliorare notevolmente il servizio fornito ai clienti nei call center di qualsiasi dimensione.

La soluzione di registrazione CyberTech offre un'ampia gamma di opzioni di registrazione che utilizzano un numero illimitato di canali in ambienti di telefonia analogica, digitale e IP (Internet Protocol). Questa soluzione può essere utilizzata in modo autonomo per la registrazione di una singola sede o come server/satellite per la registrazione distribuita e aziendale di più posizioni gestite centralmente. L'audio e le schermate registrate possono essere riprodotte insieme al modulo di valutazione in un'applicazione basata su Web al fine di identificare le aree e le modalità di miglioramento delle prestazioni del call center.

INTEGRATED

SCREEN RECORDING

VOICE RECORDING

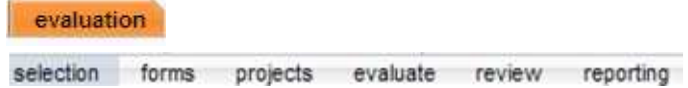
QUALITY MONITORING

FEATURES

L'applicazione di valutazione presenta le seguenti caratteristiche:

- un'applicazione integrata per la registrazione vocale, la registrazione delle schermate e la valutazione;
- creazione semplificata di campagne di progetto, valutazioni e report;
- valutazione e creazione di note aggiuntive a una chiamata nella stessa finestra;
- applicazione semplice da usare e aspetto familiare per gli utenti di CyberTech Recording;
- costi di implementazione ridotti grazie alla compatibilità con hardware e software standard;
- moduli di valutazione con sezioni, domande e tipi di risposta configurabili;
- moduli e sezioni condivisibili tra più utenti.

Prendendo in esame il processo del flusso di lavoro, l'applicazione di valutazione consente di analizzare facilmente la qualità delle chiamate.

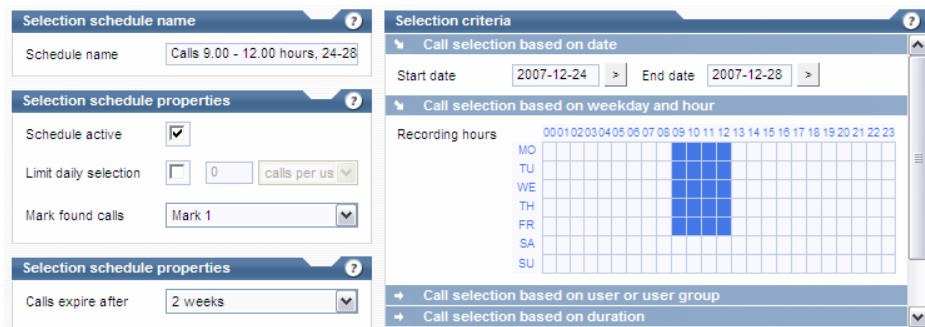


1. **Selezione:** impostare un programma per selezionare le chiamate e le schermate registrate per la valutazione.
2. **Moduli:** progettare moduli di valutazione personalizzati con sezioni, domande e risposte configurabili.
3. **Progetti:** creare progetti di valutazione assegnando le chiamate da valutare più i moduli ai supervisori.
4. **Valutazione:** eseguire le valutazioni e aggiungere note a una chiamata.
5. **Revisione:** analizzare le valutazioni eseguite con gli agenti.
6. **Reporting:** generare report grafici su valutazioni e statistiche delle chiamate.

CALL SELECTION

La selezione delle chiamate da valutare può essere effettuata automaticamente o manualmente. Le selezioni automatiche vengono programmate ogni giorno e utilizzate per la valutazione giornaliera di gruppi di agenti. Qualora debbano essere selezionate le chiamate effettuate nella settimana precedente, è possibile utilizzare una selezione manuale. In questo modo, è possibile selezionare tutte le chiamate di un cliente o un agente specifico per una valutazione aggiuntiva.

- È possibile impostare un numero massimo di chiamate per giorno, settimana o mese.
- È possibile scegliere di effettuare solo la registrazione delle chiamate vocali, delle schermate o di entrambe.



FORMS

Un modulo di valutazione riporta le domande sulla qualità delle chiamate. Le domande possono essere raggruppate in sezioni di pertinenza. L'assegnazione del punteggio ai tipi di domande può essere impostato su Sì/No, scala flessibile o 'Non applicabile'. I moduli possono contenere un campo per le note aggiuntive nella sezione relativa alle domande. I supervisori e/o gli agenti possono utilizzare tale campo per ulteriori commenti in formato libero sulla chiamata.



- È possibile scegliere di visualizzare il calcolo in diretta del punteggio costantemente, al completamento del modulo oppure non visualizzarlo affatto. Il risultato del punteggio viene visualizzato come valore compreso tra 0 e 100%.

- I moduli possono quindi essere esportati in un file da inviare tramite e-mail, stampati o elaborati in altro modo.
- Le domande possono essere gestite tramite una libreria. Ciò consente di riutilizzare le domande tra gli utenti e di utilizzare le stesse domande in moduli diversi.
- Per la massima flessibilità nel punteggio, a ciascuna domanda può essere associato un fattore di 'peso' e un tipo di punteggio configurabile per risposta. Assegnando il fattore di peso massimo a una domanda, la domanda viene contrassegnata come 'critica'. Un punteggio basso su tale domanda non darà mai luogo a un punteggio totale positivo.
- È possibile definire un'intera sezione come 'Non applicabile'. Se la casella 'Non applicabile' viene contrassegnata durante il punteggio, tutte le domande presenti in tale sezione otterranno il valore N/A.

PROJECTS

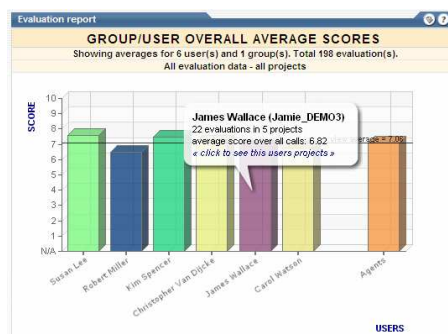
Assegnando una selezione di chiamate insieme a uno o più moduli di valutazione a un supervisore, viene creato un progetto di valutazione o una campagna. Quando un supervisore esegue l'accesso, è possibile avviare la valutazione delle chiamate assegnate.

I progetti possono contenere chiamate che devono essere valutate solo una volta dal supervisore oppure chiamate che prevedono più valutazioni da parte di supervisori differenti. I punteggi vengono quindi calibrati tra i supervisori.

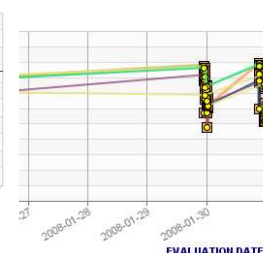
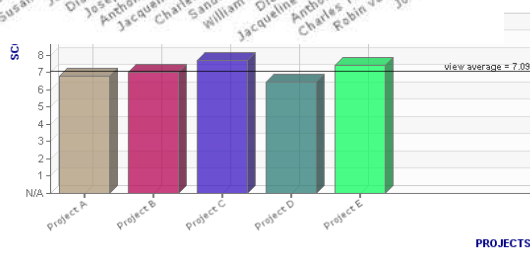
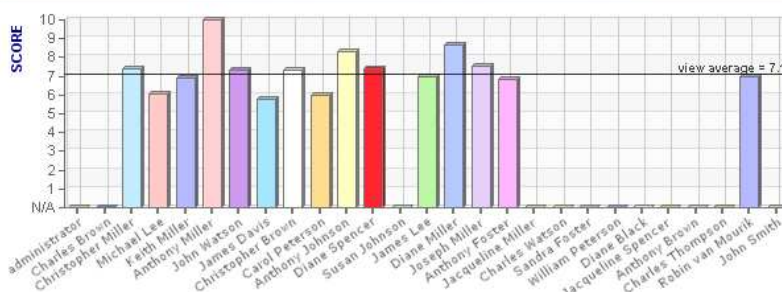
REPORTING

Un'ampia gamma di report di valutazione grafica consente di ottenere alti livelli di informazioni di gestione. Layout e modelli standard sono disponibili per generare report su singoli agenti, gruppi di agenti, progetti e moduli. In alternativa, gli utenti possono definire i parametri per un'ampia gamma di report personalizzati nonché utilizzare la visualizzazione gerarchica per analizzare i dati in maggior dettaglio. I report standard disponibili sono:

- Agenti - medie punteggio
- Agenti - tendenze punteggio
- Agenti - durata chiamata
- Agenti - numero di chiamate
- Progetti - punteggi sezione
- Progetto - calibrazione



Average score per agent
 Averages over all projects for 27 users (154 evaluations total)





REPORTING

Gli utenti possono creare e analizzare i report con le ulteriori funzioni disponibili:

- Quando si utilizza la visualizzazione gerarchica per il punteggio di una singola chiamata, il lettore audio diventa disponibile per la riproduzione di tale chiamata. In questo modo, è possibile revisionare il punteggio durante l'ascolto della chiamata.
- Quando si utilizza la visualizzazione gerarchica per un progetto e si passa alle singole valutazioni all'interno del progetto, vengono visualizzati i punteggi medi dei gruppi e degli utenti all'interno del progetto.
- Direzione chiamata è un ulteriore filtro che consente di selezionare le chiamate in entrata o in uscita per la generazione di report.
- È possibile esportare i dati del report visualizzati a schermo in un file CSV. Il file CSV può quindi essere utilizzato per l'importazione in altro software di analisi.

TOTAL SOLUTION

L'applicazione di valutazione CyberTech è una soluzione integrata che consente di monitorare la qualità e l'efficienza totale e di ottenere un quadro completo di ogni chiamata, al fine di identificare le possibili aree di miglioramento. Essendo basata su Web, questa applicazione risulta particolarmente efficiente in termini di tempo e operatività e al contempo garantisce costi di proprietà notevolmente ridotti.

Valutazione CyberTech

- Facile da usare
- Un'applicazione
- Integrazione in Recording Solution
- Completamente basata su Web
- Per call center di qualsiasi dimensione
- Possibile integrazione della registrazione schermate
- Costi contenuti

Altre soluzioni QM

- Difficili da usare
- Più applicazioni separate
- Scarsa integrazione in Recording Solution
- Applicazioni client pesanti
- Solo per call center di grandi dimensioni
- Registrazione schermate non sempre possibile
- Costose