Enghouse Interactive

Quality Management Suite

Tranquilidade e confiança no desempenho da operação

www.enghouseinteractive.com

© 2018 Enghouse Interactive. All Rights Reserved.

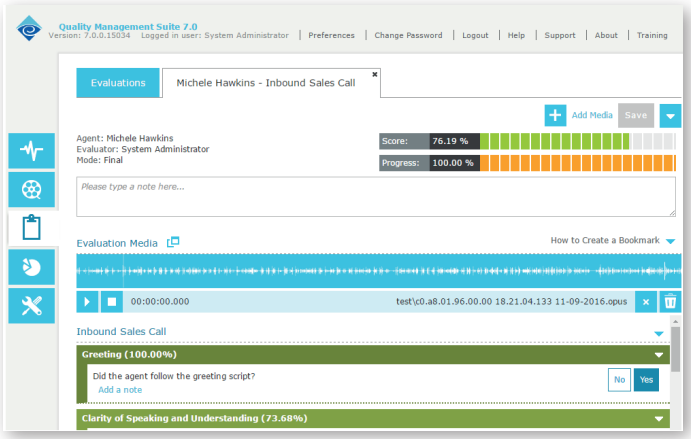
Você necessita melhorar seu serviço ao cliente e a produtividade de seus funcionários? Tem ferramentas adequadas para garantir a conformidade ou para atender aos requisitos de seus clientes de maneira eficaz? A Suíte de Gestão de Qualidade (QMS) da Enghouse Interactive é uma solução de gravação de chamada enriquecido com um conjunto completo de recursos que usam as organizações de todos os tamanhos ao redor do mundo para garantir a qualidade de suas operações, a conformidade legal ou para melhorar os níveis de serviço.

Fortaleça seu negócio

Investir em funcionários através de programas de treinamento e de gestão da qualidade terá um impacto positivo em seu negócio. A Suite de Gestão de Qualidade (QMS) permite documentar as interações e fornecer feedback construtivo e consistente para os empregados. Esta solução não é limitada exclusivamente aos contact center. Pode ser usada em muitas áreas de negócios que precisam avaliar a qualidade do serviço oferecido.

Capte as interações

A Suíte de Gestão de Qualidade oferece uma visão abrangente das interações dos clientes. A sincronização de voz e dados permite que supervisores ouçam o que está sendo dito ao telefone além de visualizar o que está sendo executado no desktop do agente. Os vídeos com voz e captura sincronizada de desktop podem ser exportados reproduzidos usando reprodutores de mídia padrão.



Tela de Avaliação de Agente

Porque escolher o Quality Management Suite?

- Melhorar a eficiência na avaliação de agentes sem interromper
- Reduzir riscos e garantir o cumprimento da lei através da documentação de chamadas
- Analisar e compreender a atividade de seus empregados e as interações com os clientes
- Otimizar as aplicações de negócio (como o CRM) através de opções de integração simples
- Simplificar a resolução de litígios, analisando o historial de interações gravadas
- Entender o impacto da treinamento e rapidamente identificar deficiências durante sua execução
- Fornecer um serviço excelente através do acompanhamento de manter a qualidade das interações com seus clientes
- Medir automaticamente o comportamento de conversas em tempo real com o módulo de Real Time Speech Analytics

Quality Management Suite inclui:

- Gravação de chamadas: gravação de interações y monitoramento em tempo real de conversas telefônicas
- Gravação de tela: gravação e monitoramento em tempo real sobre a atividade realizada pelo agente em sua tela.
- Gravação de texto: gravação das interações geradas através de texto, tais como e-mail, mensagens instantâneas, Web chat e SMS
- Avaliação interativa de agentes: por meio de chamadas e treinamento de agentes de Contact Center

© 2018 Enghouse Interactive. All Rights Reserved.

Avaliar, treinar e medir

Avaliação do módulo de agente juntamente com o módulo opcional de Real Time Speech Analytics facilita que os supervisores do contact center forneçam feedback aos agentes sobre o desempenho de seu trabalho. Ponha foco em indicadores de negócio chave e no comportamento que permita atingir seus objetivos. As avaliações podem ser concluídas para qualquer tipo de interação capturada, com vídeos de movimento ou gravações específicas de desktop do aplicativo. Os supervisores podem rever as avaliações com o agente, destacando exemplos de interações gravadas para ilustrar os pontos chave da aprendizagem. Obter melhores pontos de vista sobre as tendências do desempenho é simples, com relatórios internos.

Melhorar a treinamento

Ninguém gosta de ter alguém olhando por cima de seus ombros enquanto trabalha. Ao usar o software da Suíte de Gestão de Qualidade, os supervisores podem monitorar os agentes ao vivo de forma silenciosa, aliviando o estresse no agente, tornando a observação mais natural e menos tensa. O feedback e aprendizado constantes através do monitoramento de qualidade e coaching de agente pode ajudar a melhorar o moral do colaborador, além da satisfação com o trabalho e retenção do agente. O Cliente da Gestão de Qualidade exibe o status de cada usuário, então os supervisores podem otimizar seu tempo de coaching, monitorando as chamadas conforme são recebidas, ao invés de aguardar na mesa do colaborador por uma chamada para monitorar. Os supervisores e supervisores de garantia de qualidade podem avaliar chamadas rapidamente com pontuações personalizadas. As sessões de coaching serão mais eficientes, pois exemplos concretos de interações capturadas—gravações de vídeos e chamadas—podem ser destacados e avaliados.

Características Principais

GRAVAÇÃO MULTICANAL E SUPERVISÃO EM TEMPO REAL

A Suite de Gestão de Qualidade oferece opções para a gravação, armazenamento e análise de todas as interações com os clientes, independentemente do canal de comunicação, através do suporte para áudio, texto e gravação de tela. Os supervisores podem facilmente identificar falhas, erros no processo e problemas no serviço de cliente para analisar gravações históricas, monitorar e treinar agentes em tempo real.

UTILIDADE DE DESKTOP

Pode iniciar, pausar e parar as gravações diretamente do desktop. Além de controlar a gravação em tempo real, as informações podem ser rotuladas com uma gravação específicas usando alertas.

INTERFACE DE USUÁRIO UNIFICADA

Todos os módulos da Suíte de Gestão de Qualidade—de gravação de chamadas, avaliação de agentes e gravação de computadores—estão disponíveis em uma única interface de usuário baseada na web. A interface de fácil utilização baseada na web necessita de pouco treinamento para os gestores e supervisores de centros de contato.

PAINEL DE CONTROLE

O módulo de avaliação permite seus supervisores qualificarem o agente de acordo com uma variedade de critérios, de cumprimentar o cliente corretamente e fornecer as informações corretas, para a venda de produtos.

SUPORTE MULTI-IDIOMAS

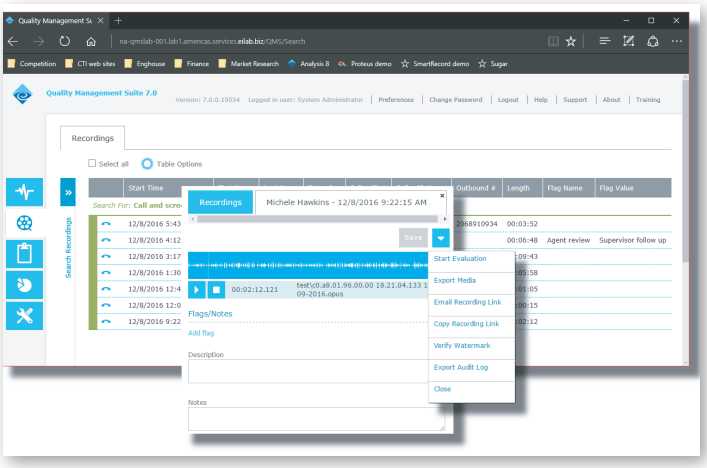
Os usuários podem selecionar qual idioma desejam usar para interagir com a Suíte de Gestão de Qualidade. Os idiomas suportados incluem inglês, espanhol, francês, francês, canadense, italiano, alemão, português, dinamarquês, holandês, russo, sueco, norueguês, finlandês e ucraniano.

ANÁLISE DE GRAVAÇÕES

Quando se usa o modulo Real Time Speech Analytics, se pode analizar as gravações do painel de controle atualizados automaticamente em tempo real.

ACESSO API

Aplicativos complementários reforçam o valor de gravações das interações com outros sistemas de negócio como CRMs. A Suite de Gestão de Qualidade se integra com outros produtos da Enghouse Interactive como o módulo de Real Time Speech Analytics.



Reprodução da gravação para o módulo de avaliação do Agente

© 2018 Enghouse Interactive. All Rights Reserved.

Enghouse Interactive

www.enghouseinteractive.com

Acerca de Enghouse Interactive

Enghouse Interactive oferece a tecnologia e a experiência para maximizar o valor de cada interação com o cliente. A companhia desenvolve um amplo portfólio de soluções de gestão de interações com clientes. As principais tecnologias incluem Contact Centers, consoles de atendimento, discador automático preditivo para chamadas ativas, gestão de conhecimento, IVR e soluções de gravação de chamadas compatíveis com qualquer ambiente de telefonia, nos modelos de aquisição, locação como serviços ou em nuvem. Enghouse Interactive tem milhares de clientes em todo o mundo, suportados por uma rede global de parceiros e mais de 800 pessoas dedicadas às operações internacionais da companhia. Enghouse Interactive é uma unidade de negócios da Enghouse Systems Limited, uma companhia de software e serviços cotada na bolsa de valores de Toronto (TSX) sob o símbolo “ENGH”.

Fundada em 1884, Enghouse Systems é uma companhia consistentemente rentável que vem crescendo tanto de maneira orgânica como através de aquisições de especialistas de mercado incluindo AndTek, Arco, CosmoCom, Datapulse, UAI, ex Sonix, Presence Technology, Reitek, Protegerte, Syntellect, Telrex, Trío, Voxtron e Zeacom.

© 2018 Enghouse Interactive. All Rights Reserved.