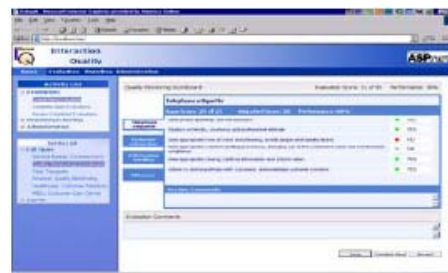


*“De kracht van een succesvol contact center schuilt in de kwaliteit en inzet van uw optimaal getrainde en gemotiveerde medewerkers in combinatie met het gebruik van de beste hulpmiddelen...”*

Tevreden gebruikers als KLM, Delta Lloyd, Philips, Petroplus en NS, doen al vele jaren een beroep op de voice recording, screen recording en quality monitoring oplossingen van BPS International. Deze systemen zijn niet alleen geschikt voor de registratie en waardering van klantcontacten, maar ook voor de opleiding, training en motivatie van de agenten.



Een Audiolog voice recorder met IQ (Interaction Quality) biedt de mogelijkheid om gesprekken tussen agenten en cliënten digitaal te registreren inclusief alle handelingen op de desktop PC (gegevensinvoer, schermnavigatie). Op basis van deze gegevens kan de manager of supervisor de gesynchroniseerde spraak en gegevens componenten van elke agent op individueel niveau beoordelen en bijsturen.

Met “Audiolog Contact Center Tools” biedt BPS International een totaal pakket voor de kwalitatief hoogwaardige analyse van de communicatie tussen het contact center en de klant. Dit levert een belangrijke bijdrage aan het verbeteren van de prestatie van agenten en versterkt daarmee de band met de klant.

## *De voordelen van Quality Monitoring op een rij:*

### **Klant**

- Algemene verbetering van klantenservice;
- Minder wachttijden en doorschakelingen;
- Hogere klanttevredenheid;

### **Supervisor**

- Bepaalt exact op welk gebied de agent zich kan verbeteren;
- Hogere mate van effectiviteit en efficiëntie bij coaching en beoordeling;

### **Agent**

- Effectievere training
- Verbeterde vaardigheden
- Verhoogde tevredenheid
- Objectieve evaluaties

### **Organisatie**

- Verhoging in loyaliteit klanten;
- Aanzienlijke verlaging in kosten voor werving en selectie;
- Verbetering van efficiëntie