

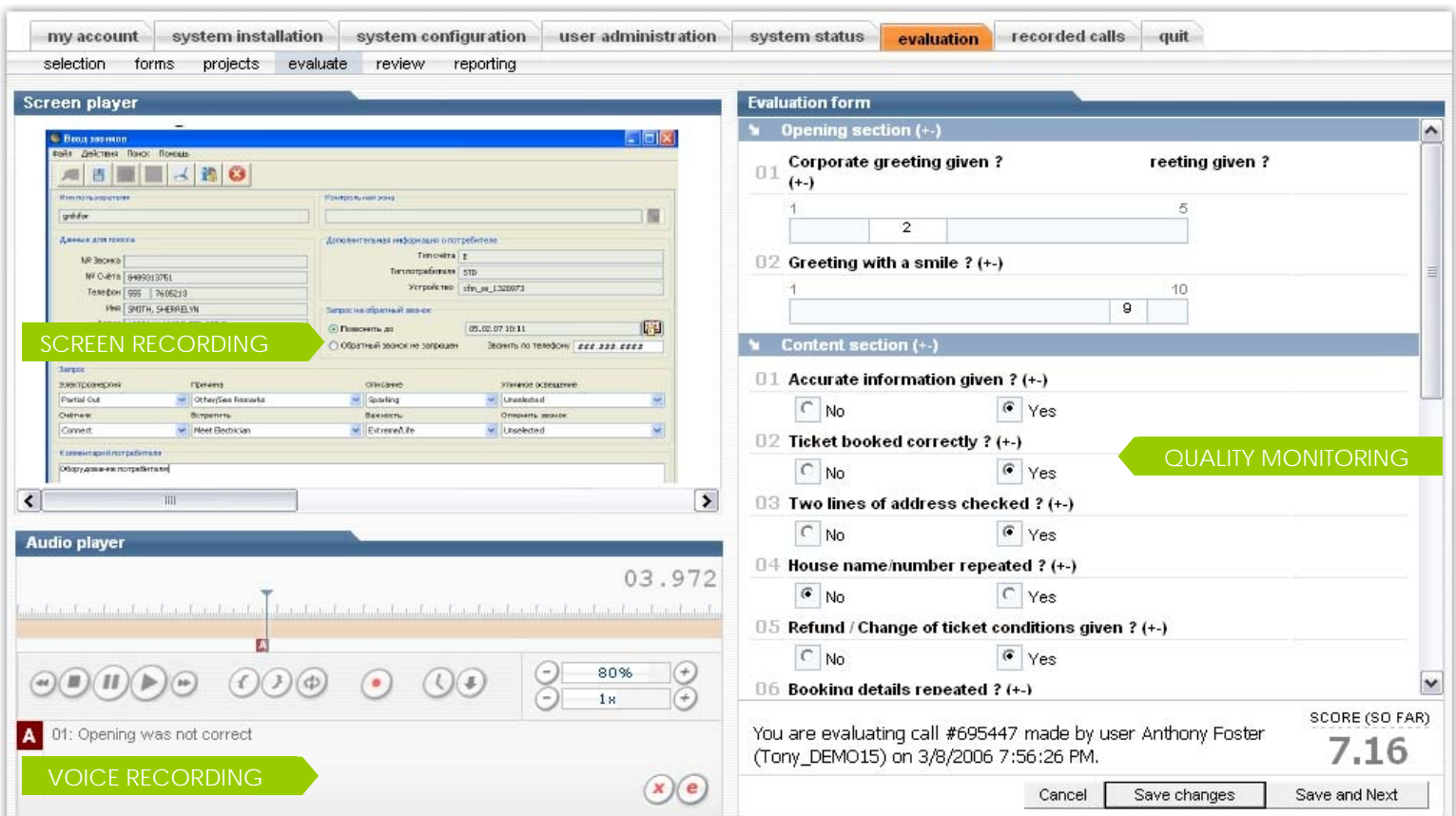
## Kwaliteitscontrole

De CyberTech Evaluatie Applicatie is een oplossing voor kwaliteits- en efficiëntiecontrole. De applicatie is volledig geïntegreerd in het CyberTech Voice Recording systeem waardoor het evalueren van telefoongesprekken in combinatie met het opnemen van het beeldscherm vanuit dezelfde eenvoudige gebruikersinterface kan plaatsvinden. Het CyberTech Recording systeem (CT Recording systeem) is een standaard complete, intuïtieve en schaalbare oplossing die aan alle hedendaagse wensen voldoet op het gebied van Voice Recording, en biedt volledige betrouwbaarheid en operationele flexibiliteit. Het evalueren van opgenomen telefoongesprekken wordt vaak toegepast in contact centers om de kwaliteit van de communicatie te beoordelen. Aan de hand van de resultaten kunnen daarna training- en begeleidingprogramma's worden opgezet, of kunnen service en marketing campagnes aangepast en verbeterd worden.

## Voordelen

Het gebruik van de Evaluatie Applicatie heeft de volgende voordelen:

- ▶▶ Eén geïntegreerde applicatie voor Voice Recording, Screen Recording en Evaluatie
- ▶▶ Eenvoudig aanmaken van verschillende projecten, evaluaties en rapporten
- ▶▶ Evalueren en additionele commentaren toevoegen in één en hetzelfde scherm (zie onderstaande screenshot met screen recording, voice recording, en quality monitoring)

The screenshot displays the application interface with several key components:

- Navigation Menu:** Includes tabs for 'my account', 'system installation', 'system configuration', 'user administration', 'system status', 'evaluation' (highlighted), 'recorded calls', and 'quit'. Below these are sub-tabs: 'selection', 'forms', 'projects', 'evaluate', 'review', and 'reporting'.
- Screen player:** Shows a recorded screen with a green arrow labeled 'SCREEN RECORDING' pointing to it.
- Audio player:** Shows a recorded audio track with a green arrow labeled 'VOICE RECORDING' pointing to it. A status bar at the bottom left indicates 'A 01: Opening was not correct'.
- Evaluation form:** Contains a series of questions for quality monitoring, with a green arrow labeled 'QUALITY MONITORING' pointing to it.
 

Question	Response
01 Corporate greeting given ? (+-)	reeting given ? (1-5)
02 Greeting with a smile ? (+-)	1-10
01 Accurate information given ? (+-)	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Yes
02 Ticket booked correctly ? (+-)	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Yes
03 Two lines of address checked ? (+-)	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Yes
04 House name/number repeated ? (+-)	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Yes
05 Refund / Change of ticket conditions given ? (+-)	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Yes
06 Booking details repeated ? (+-)	
- Summary:** At the bottom right, it states 'You are evaluating call #695447 made by user Anthony Foster (Tony\_DEMO15) on 3/8/2006 7:56:26 PM.' and shows a 'SCORE (SO FAR)' of **7.16**. Buttons for 'Cancel', 'Save changes', and 'Save and Next' are visible.



- » Gebruikersvriendelijke applicatie met herkenbare 'look and feel'
- » Lage implementatiekosten wegens de integratie met het huidige CT Recording systeem en comptabiliteit met standaard hardware en software
- » Evaluatie formulieren met zelf te definiëren secties, vragen en antwoordmogelijkheden
- » Formulieren en secties kunnen hergebruikt worden
- » Flexibele rapportage mogelijkheden met unieke 'inzoom' functies

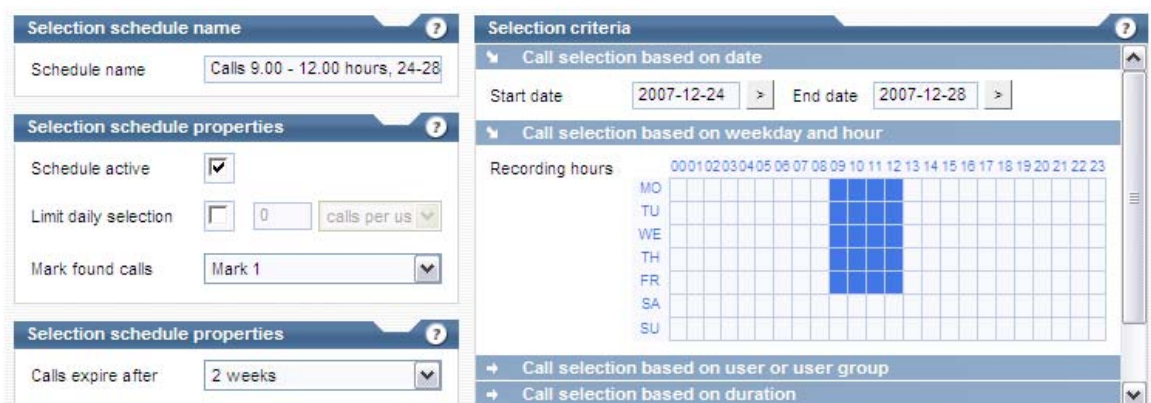
## Volledig proces

De Evaluatie Applicatie biedt een gemakkelijk en volledig proces voor het analyseren van de kwaliteit van gevoerde telefoongesprekken. Het doorlopen van verschillende menu-stappen biedt een eenvoudig proces voor kwaliteitsverbetering:

selection forms projects evaluate review reporting

1. Opzetten van een automatisch schema voor selectie van te evalueren gesprekken
2. Ontwerpen van Evaluatie formulieren met flexibele vragen en secties
3. Creëren van projecten door het toewijzen van te evalueren gesprekken aan supervisors
4. Uitvoeren van Evaluaties en opmerkingen toevoegen aan gesprekken
5. Controleren van uitgevoerde Evaluaties
6. Grafische rapportage van Evaluaties

De te evalueren gesprekken kunnen automatisch of handmatig geselecteerd worden. Automatische selecties zijn dagelijks gepland en worden gebruikt voor dagelijkse evaluatie van 'agent groups'. In het geval dat specifieke gesprekken van de vorige week geselecteerd moeten worden, kan dit handmatig geselecteerd worden. Hierdoor is het mogelijk om alle gesprekken van een specifieke klant of agent te selecteren voor additionele evaluatie. Een maximum aantal gesprekken kunnen ingesteld worden per dag, week of maand. Er kan een selectie gemaakt worden voor de opnamen van alleen audio gesprekken, alleen schermopname, of beiden.

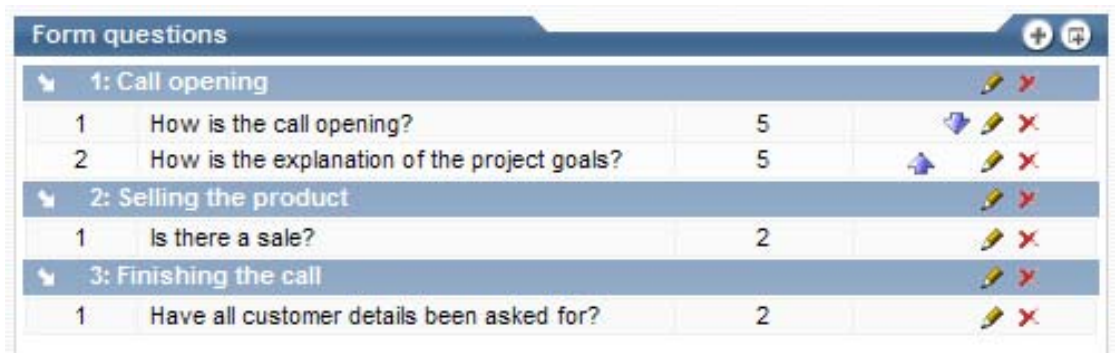


The screenshot shows the application's configuration interface. It is divided into several sections:

- Selection schedule name:** Contains a text field with the value "Calls 9.00 - 12.00 hours, 24-28".
- Selection schedule properties:** Includes a "Schedule active" checkbox (checked), a "Limit daily selection" field (set to 0), and a "Mark found calls" dropdown menu (set to Mark 1).
- Selection criteria:**
  - Call selection based on date:** Shows "Start date" as 2007-12-24 and "End date" as 2007-12-28.
  - Call selection based on weekday and hour:** Features a grid for "Recording hours" with days of the week (MO-SU) on the y-axis and hours (00-23) on the x-axis. A blue shaded area indicates selection for hours 09-12 on weekdays (MO-FR).
  - Additional options for "Call selection based on user or user group" and "Call selection based on duration" are visible at the bottom.

## Formulieren

Een evaluatieformulier is opgesteld met vragen over de kwaliteit van gesprekken. Gesprekken kunnen gegroepeerd worden in relevante secties. Mogelijke antwoord typen zijn ja/nee, flexible scaling, of n.v.t.. Het vragenformulier kan een extra opmerkingen veld hebben. Supervisors en / of Agents kunnen dit veld gebruiken voor additionele niet geformatteerde opmerkingen over het gesprek.



Form questions			
1: Call opening			
1	How is the call opening?	5	
2	How is the explanation of the project goals?	5	
2: Selling the product			
1	Is there a sale?	2	
3: Finishing the call			
1	Have all customer details been asked for?	2	

- » Het live berekenen van de score kan optioneel weergegeven worden, continu, alleen na het invullen van de formulieren of helemaal niet. De score is weergegeven als waarde tussen de 0 en 100%.
- » Formulieren kunnen geëxporteerd worden naar een bestand, welke gemaïld, geprint of op een andere manier verwerkt kunnen worden.
- » Vragen kunnen worden bijgehouden in een bibliotheek. Hiermee is het mogelijk om vragen opnieuw te gebruiken in andere formulieren.
- » Voor een maximale flexibele scoring, kan aan elke vraag een 'gewicht' factor toegevoegd worden, deze vraag wordt dan 'kritisch'. Een lage score bij die vraag kan nooit resulteren in een positieve totaal score. Het live berekenen van de score kan optioneel weergegeven worden.
- » Een complete sectie kan een 'n.v.t.' optie hebben. Als dit vakje tijdens de scoring is aangevinkt, krijgen alle vragen in deze sectie de n.v.t. waarde.

## Projecten

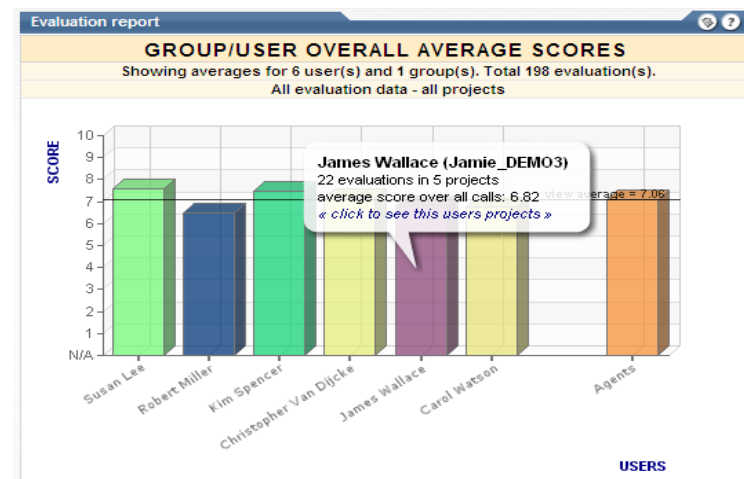
Door middel van het toewijzen van een selectie van gesprekken met evaluatie formulier(en) aan een supervisor, kan een evaluatie project of campagne gecreëerd worden. Indien een supervisor inlogt, kan een evaluatie van de toegewezen gesprekken beginnen. Projecten kunnen gesprekken bevatten die alleen eenmalig door de supervisor geëvalueerd dienen te worden, of gesprekken bevatten met meerdere evaluaties door verschillende supervisors.

## Rapportages

De rapportage opties bieden veel mogelijkheden om verschillende soorten rapporten te genereren over de scores van de geëvalueerde gesprekken. Elk rapport heeft een unieke 'inzoom' functie waarmee met één klik op een kolom de achterliggende details bekeken kunnen worden in een nieuw detail rapport.

Standaard beschikbare rapportages zijn:

- Agents – gemiddelde score
- Agents – scoringstrends
- Projecten – selectie scores
- Agents – gespreksduur
- Agents – aantal gesprekken
- Project – schaalverdeling



Creëren en analyseren van rapporten met additionele opties;

- ▶ Tijdens het inzoomen naar de score van een specifiek gesprek, zal de Audio Player beschikbaar komen voor het terugspelen van dat gesprek. Op deze manier kan er commentaar gegeven worden op de score terwijl het gesprek beluisterd wordt.
- ▶ Tijdens het inzoomen naar een project en vervolgens terechtkomen bij de individuele evaluaties binnen een project, worden de gemiddelde score van de groep en gebruikers binnen het project weergegeven.
- ▶ 'Gespreksrichting' is een extra filter voor rapportages. Op deze manier kunnen alleen de inkomende of uitgaande gesprekken geselecteerd worden voor rapportage.
- ▶ De data van de rapportage op het scherm kan tevens geëxporteerd worden naar een CSV bestand. De CSV kan gebruikt worden om te importeren naar andere data analyse software.

### CyberTech Evaluatie

- Gebruikersvriendelijk
- Eén applicatie
- Geïntegreerd in Recording systeem
- Volledig web based
- Voor elke grootte call center
- Geïntegreerde Screen Recording mogelijk
- Betaalbaar

### Andere QM oplossingen

- Complex in gebruik
- Meerdere aparte applicaties
- Aparte integratie met recorder
- Hoge systeembelasting
- Alleen voor grote call centers
- Niet altijd Screen Recording
- Duur