

Quality Monitoring

Kwaliteit en Service van een contact center meetbaar maken

Het vaststellen van de kwaliteit van de dienstverlening in contact centers is geen eenvoudige zaak. Wanneer is een gesprek goed? Klanttevredenheid speelt een rol, maar ook de kosten van het klantcontact zijn een belangrijke factor. Een werkbare definitie van kwaliteit is: doe het in één keer goed.

Het vaststellen van de kwaliteit van de dienstverlening in contact centers is geen eenvoudige zaak. Wanneer is een gesprek goed? Klanttevredenheid speelt een rol, maar ook de kosten van het klantcontact zijn een belangrijke factor. Een werkbare definitie van kwaliteit is: doe het in één keer goed.

Quality Monitoring (QM) als proces

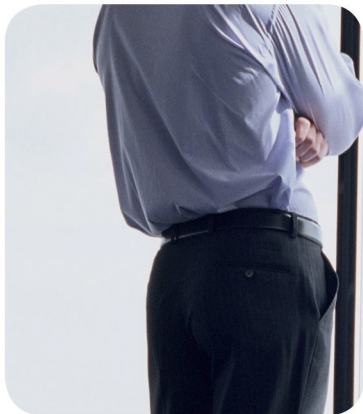
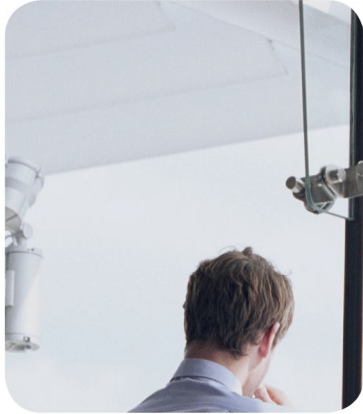
Onderzoeken tonen keer op keer aan dat het voor de klant belangrijk is dat hij snel en in één keer goed wordt geholpen. Wachtijd is minder belangrijk als die eerste twee voorwaarden correct zijn ingevuld; het is dus belangrijk vast te stellen of de agent het juiste antwoord zo snel mogelijk geeft. Als u in uw contact center op deze twee elementen zou kunnen sturen neemt de First Time Right (FTR) toe en de Average Handling Time (AHT) af. Herhaalverkeer vermindert. De combinatie van lagere AHT en minder herhaalverkeer doet de druk op de bereikbaarheid van uw organisatie afnemen terwijl de klanttevredenheid zal stijgen. Logisch gevolg van een en ander is dat de kosten van uw contact center zullen dalen.

Het QM proces is dé methode om kwaliteit en service van de dienstverlening in uw contact center meetbaar en dus bestuurbaar te maken. Het begint met het inzicht in de processen die door uw contact center moeten worden ondersteund en de beschrijving ervan. Vervolgens toetst u door monitoring op afstand (en deels ook side-by-side) of uw medewerkers het beschreven proces correct uitvoeren. Dit levert u belangrijke management informatie op: FTR. Verschillen worden in coaching sessies door uw monitor besproken met uw agent. Deze draagt ook tips aan om te komen tot kortere gesprekken. Bij de volgende QM sessie ziet de monitor of zijn coaching effectief is geweest. Geadviseerd wordt om alle agents minimaal één keer per maand te monitoren en feedback te geven tijdens een één op één coaching sessie.

Al die aandacht draagt sterk bij tot het welbevinden van uw agents; weten waar je aan toe bent en duidelijkheid over de waardering voor je werk dragen sterk bij tot de motivatie. Tenslotte krijg je inzicht in je progressie. QM draagt derhalve bij tot verlaging van ziekteverzuim en verloop.

Quality Monitoring

Kwaliteit en Service van een contact center meetbaar maken



De monitor ervaart door de QM sessies met de agents aan den lijve wat uw klant meemaakt. Dit levert belangrijke marketing en procesinformatie op. Als u tenslotte de klant achteraf om zijn mening over uw dienstverlening vraagt levert dat nog verdere input op voor een mogelijke verbetering van uw klantcontactprocessen. Op deze wijze kunnen uw klanten bevestigen of u en uw contact center op de goede weg bent.

Voordelen en nadelen van het QM proces

Het inzetten van het QM proces is voor ieder contact center zeer rendabel te maken. Vooraf dient het proces goed uitgewerkt te worden en zullen goede afspraken moeten worden gemaakt met werknemers (al dan niet vertegenwoordigd door de OR).

Daarnaast zal rekening moeten worden gehouden met privacy aspecten van uw klanten. Samengevat onderstaand de voordelen van het invoeren van het QM proces.

- » Kwaliteit wordt eindelijk objectief meetbaar en bestuurbaar
- » Inzicht in FTR, belangrijke kpi's kunnen worden gerapporteerd
- » Bestuurbaarheid FTR en AHT neemt toe
- » Door minder herhaalverkeer en kortere gesprekken neemt de bereikbaarheid toe
- » Door lager aanbod en AHT dalen de kosten van uw contact center
- » Levert belangrijke marketing- en procesinformatie
- » Draagt bij tot lager ziekteverzuim en verloop, hogere medewerkertevredenheid
- » Door verbetering kwaliteit en service neemt klanttevredenheid toe

Zijn er ook nadelen aan het QM proces?

- » Inspanning vereist, gaat niet vanzelf
- » Monitors moeten worden opgeleid en begeleid
- » Investering in QM ondersteunende software belangrijk

QM Software

Hoewel QM als proces uitstekend kan verlopen zonder software, is de investering in een tool vrijwel onvermijdelijk. Zonder de mogelijkheid om spraak en schermen op te nemen wordt het monitoren op afstand onmogelijk en kan alleen side-by-side gewerkt worden. De rapportage van de bevindingen van de monitor kost eveneens extra tijd zonder goede tooling. Daarom vinden wij dat het maximale rendement van het QM proces alleen gerealiseerd kan worden als het QM proces wordt ondersteund door de juiste tools.