

## VIJF REDENEN VOOR QUALITY MONITORING

*Argumenten voor 'Recording en Quality Monitoring' in contact centers*



*Contact Centers vechten vandaag de dag met behoefte om de inkomsten en opbrengsten te verhogen terwijl dikwijls de gevolgen daarvan zijn dat de kosten gedrukt moeten worden, met alle service en klantgerichte gevolgen van dien. Steeds meer moet er efficiënter, en dus rendabeler gewerkt worden met cross selling en upselling daar als voorbeeld van. Dit in tegenstelling tot weleer. Ook de toenemende concurrentie van outsourcing en een huidig regulerend klimaat creëren een focus op risico management. Het vastleggen en evalueren van gesprekken met klanten is essentieel geworden. En nu de aandacht is gevestigd op investeren in technologie binnen contact centers in het tijd om na te denken over efficiëntere oplossingen binnen met een doeltreffende oplossing tegen misleidende klanten. De techniek van nu staat dit toe met meer mogelijkheden dan voorheen.*

### **Vijf Sterke businessmotivators**

#### *1 Motivatie en het tegengaan van verloop.*

De meeste contact-center managers gaan er op dit moment nog te vaak van uit dat al hun werknemers optimaal presteren, en ook ze efficiënt werken. Omdat het verloop binnen contact-centers alarmeren hoog is, moeten managers kijken naar ene oplossing om hun medewerkers te motiveren, en om hun werkervaring te vergroten. Door regelmatig te evalueren kunnen managers een toekomst perspectief geven over de toekomst van hun medewerkers. De medewerkers krijgen pro-actieve feedback over prestaties en 1 op 1 coaching, dat beide motivators zijn binnen hun werk. Bovendien kunnen ze vooruitgang meten dat ook weer als motivator telt. Ten slotte zal een werknemers niet alleen beoordeeld worden over hun prestaties op het gebied van snelheid, maar juist nu kan ook gekeken worden naar de efficiency van de medewerker, die de medewerker erkenning oplevert voor zijn of haar prestatie.

#### *2. Monitoring van Klantervaringen*

Wat is de echte ervaring als een klant wordt gecontacteerd door uw organisatie? Worden zij met respect behandeld? En zijn hun vragen onmiddellijk beantwoord? Krijgen zij de indruk dat uw organisatie echt betrokken is met de klant, of enkel alleen op verzoek? Door het uitvoeren van online quality monitoring zal uw organisatie de gegevens krijgen op deze kritische vragen, wat later kan gebruikt worden om een strategisch plan te formuleren, om het klantcontact te evalueren, zodat de klant niet naar een ander vertrekt.

#### *3. Monitoring van de houding van klanten.*

Wanneer opnamen op reguliere basis wordt onderzocht door middel van quality monitoring krijgt een evaluator goed inzicht in de houding van zijn klanten. Klanten zeggen of uiten immers wat ze goed vinden, en wat hun frustrereert. Bovendien kan ook worden beluisterd wat hun motiveert om bijkomende aankopen te doen tijdens gesprekken. Het hebben van een Quality Monitoring systeem zoals Mercom die levert, levert waardevolle informatie op op het gebied van klanthouding tegenover merk, stimulatoren om te kopen en de drijfveren achter hun tevredenheid (of het gebrek aan). Opnames kunnen direct worden ge-e-mailed naar marketing managers om inzicht te krijgen wat klanten op dat moment zeggen over. Zo kan de dienst worden geoptimaliseerd naar wens van de klant.



## VIJF REDENEN VOOR QUALITY MONITORING

*Argumenten voor 'Recording en Quality Monitoring' in contact centers*



### 4. Business risk Management

De laatste tijd is focus gericht op bedrijfsreputatie en de (consumenten) privacy wetgeving. Overall wordt bekeken hoe zakelijke risico's tot het minimum kunnen worden beperkt. Door het opsporen van fouten in verklaringen en afspraken over informatie van producten en prijzen, klantenservice en verwachtingen van het bedrijf, kunnen die fouten op tijd worden geïsoleerd en kan training een oplossing bieden tegen deze risico's. Ook kan er gemonitord worden of er vooruitgang wordt geboekt op de voornoemde gebieden, en zodoende ook wederom aanpassingen worden gepleegd zo dat het risico tot een minimum wordt beperkt.



### 5. Verbeterde trainingsdoeltreffendheid.

Kwaliteits evaluatie resultaten kunnen worden herleid naar trainingsklas en methode om na te gaan of er vooruitgang is geboekt. Wanneer er regelmatig training wordt toegepast kan precies worden bekeken welke training nu effectief was voor een bepaalde handeling en ook impliciet klanttevredenheid. Zo kan ook per individueel geval bepaald worden of training moet worden uitgebreid, of de agent dit onderdeel voldoende beheerst. Dit alles resulteert in een optimale en efficiënte inzet van uw personeel.

