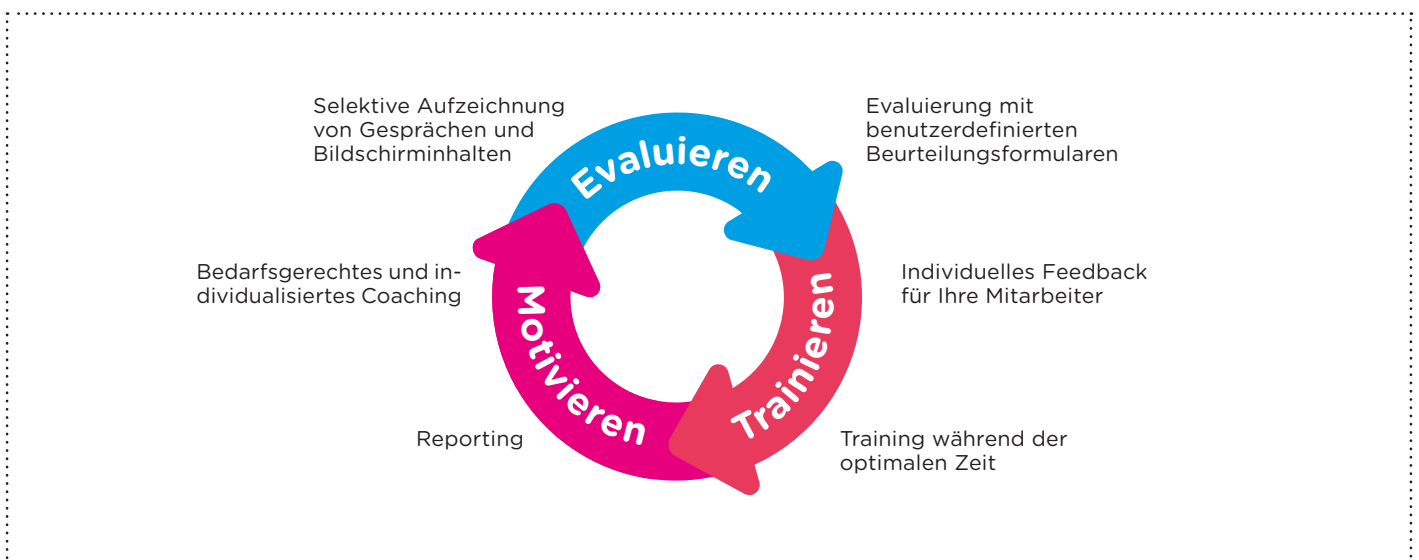


Quality Monitoring (QM) Servicequalität steigern.

WAS IST QUALITY MONITORING MIT ALMATO?

ALMATO bietet im Bereich Quality Monitoring umfassende Lösungen zur Qualitätskontrolle und -verbesserung in Front- und Backoffice. Rechtskonforme selektive Aufzeichnung von Gesprächen, Bildschirmhalten, Chat und Emailinteraktionen legen die Basis für kontinuierliche Steigerung der Qualität im Kundenkontakt. Module wie E-Learning, Sprachanalyse oder die Verknüpfung mit ALMATO Real Time Interaction Management (RTIM®) bieten erweiterte Möglichkeiten zur zielgerichteten Nutzung von Coachingpotentialen und garantieren die Zukunftssicherheit einer ALMATO QM-Lösung.



NUTZEN ALMATO QUALITY MONITORING



OPTIMIERUNGSPOTENTIALE ERKENNEN

Durch die Aufzeichnung von Gesprächen können Schwächen erkannt und gezielt behoben werden.



KONTINUIERLICHE WEITERBILDUNG

Durch die Implementierung der Software wird sichergestellt, dass das Coaching konstant stattfindet.



INDIVIDUELLES FEEDBACK & COACHING

Dank QM erhalten Agenten auf ihre Bedürfnisse und Fähigkeiten angepasstes, konkretes Feedback.



QUALITÄTSSTEIGERUNG

Durch kontinuierliches Monitoring und spezifisches Training werden die Agenten optimal auf den Kundenkontakt vorbereitet.



TRAINING WÄHREND DER OPTIMALEN ZEIT

Das Training erfolgt direkt am Agentenarbeitsplatz. Der Agent kann somit zu der für ihn optimalen Zeit das Coaching in Anspruch nehmen.



EINFACHE HANDHABUNG

Dadurch ist eine schnelle Implementierung und kurze Einarbeitungszeit gewährleistet.

SO FUNKTIONIERT ALMATO QUALITY MONITORING

✓ Aufzeichnung über alle Kommunikationskanäle

Kunden wenden sich heutzutage über eine Vielzahl von Kanälen an Unternehmen. Mit ALMATO Quality Monitoring können sie Interaktionen über alle Kommunikationskanäle hinweg aufzeichnen. Sie entscheiden selbst wann und wie oft.

✓ Experte im Datenschutz

Die neuen technischen Möglichkeiten bedeuten auch, dass sich neue datenschutzrechtliche Herausforderungen ergeben. ALMATO ist führend darin, maßgeschneiderte Datenschutz- und Betriebsrechtskonforme Lösungen zu entwickeln. Wenn nötig können wir diese auch PCI- oder HIPAA-konform umsetzen.

✓ Informationen über Aufzeichnungen hinaus

In Verbindung mit RTIM® können zudem aus Kundenkontakten zusätzliche Informationen für das Unternehmen gewonnen oder Inhalte aus bereits vorhandenen Quellen, wie z.B. einem CRM-System, einer Aufzeichnung hinzugefügt werden. RTIM ermöglicht weiterführende Analysen und bietet den Agenten kontextsensitive Handlungsempfehlungen während des Gesprächsverlaufs. Dadurch steigern Sie den Mehrwert von Quality Monitoring im Unternehmen zusätzlich.

✓ Individualisiertes und effizientes Coaching

Mit den ALMATO Quality Monitoring Lösungen können Sie Ihren Mitarbeitern individualisiertes und effizientes Feedback anhand von echten Kontaktbeispielen geben. So können Sie Ihre Mitarbeiter umfassend unterstützen, ihre Stärken ausbauen und die Servicequalität steigern.

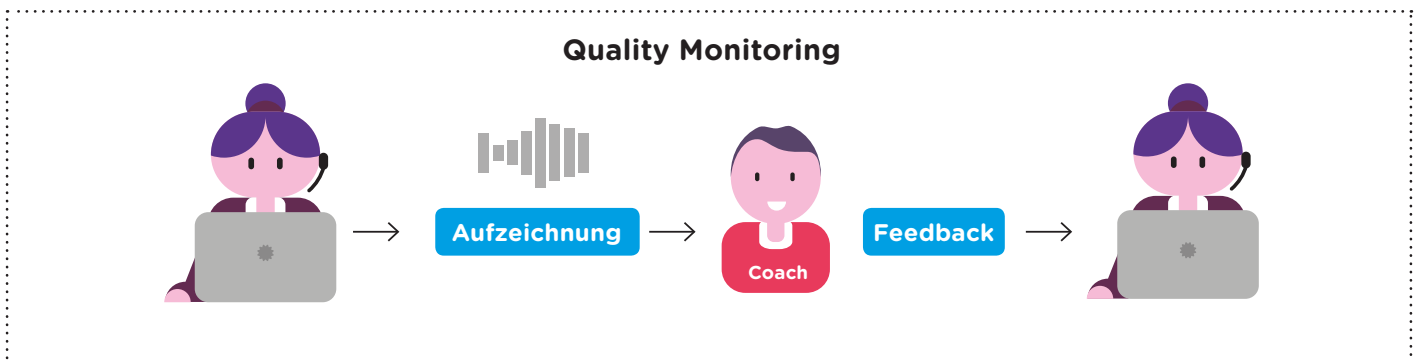
✓ Moderne Sprachanalyse

Über unsere zusätzlichen Module können Sie ausgewählte Gespräche einer modernen Sprachanalyse unterziehen. Sie können Gespräche dadurch auf Schlüsselwörter, bestimmte Sätze, Tonlagen und Emotionen hin analysieren und diese wertvollen Erkenntnisse für sich nutzen.

✓ Beratung ist unsere Stärke

Die Möglichkeiten sind vielfältig, die Angebote ebenso. Als herstellerunabhängiges Unternehmen beraten wir Sie umfassend. Wir erarbeiten mit Ihnen eine perfekt auf Ihre Bedürfnisse angepasste Lösung: Von kompletten Quality Monitoring Systemen bis hin zur Integration bereits bestehender Anwendungen.

Wir nehmen Installation, Softwarepflege und Wartung aus einer Hand vor. So können Sie Lösungen, die Sie heute planen, auch künftig aktuell halten.



ALMATO - perform better.

Unter dem Motto „perform better“ bietet ALMATO intelligente und integrierte Softwarelösungen, die Geschäftsprozesse signifikant optimieren und automatisieren. Contact-Center und Backoffice profitieren von minimierter Administration, gesteigerter Service-Qualität und Kundenzufriedenheit. Mit den interaktiven Tools von ALMATO lassen sich darüber hinaus Analysen, Reports und Trainings wirtschaftlich realisieren.