



Aspect® Quality Management™

Effektive Kundenbindung erfordert einen starken Schwerpunkt auf Qualitätssteuerung der Agententätigkeit. Durch die Integration der Qualitätsüberwachung mit Aufzeichnungs- und Umfragefunktionen können Sie die am besten geeigneten Interaktionen ermitteln, die Leistung der Agenten bewerten und Kundenfeedback in Echtzeit erfassen, um Einblicke sowohl in geschäftliche Angelegenheiten als auch in die Kontaktqualität zu erhalten.

Aspect Quality Management bietet effektive Möglichkeiten zur Bewertung der Qualität von sprach- und textbasierten Kundeninteraktionen aus verschiedenen Quellen, darunter Supervisoren, QS-Analysten, Kunden und andere. Diese Funktionen helfen kleinen, mittleren und großen Unternehmen dabei, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, die Effektivität der Agenten zu verbessern und den zunehmenden gesetzlichen Anforderungen und Sicherheitsbedenken gerecht zu werden.

Wichtige Unterscheidungsmerkmale von Aspect

- ✓ **Umfassende Sicht der Agentenqualität**
Potenzielle Qualitätsprobleme frühzeitig und aus allen Blickwinkeln (Supervisor, Kunde, Agent, automatisierte Analysen) aufdecken
- ✓ **Moderne, grafische Benutzeroberfläche**
Stark vereinfachte, webbasierte, grafische Benutzeroberfläche mit dem gleichen Erscheinungsbild wie andere WFO-Komponenten steigert die Produktivität und Arbeitsstimmung der Agenten/Supervisoren erheblich
- ✓ **Integrierte Sprachanalyse**
Über den Auswertungsbildschirm können Sie die Schlüsselwörter/Formulierungen, die während des Anrufs identifiziert wurden, leicht einsehen und über den Tab Sprache zu diesen Schlüsselwörtern/Formulierungen springen
- ✓ **Sprecher-Trennung**
Audioquellen können für eine effektivere Nutzung der Sprachanalyse getrennt werden
- ✓ **Fortschrittliche Formularerstellung**
Die dynamische Formularerstellung ermöglicht es Anwendern, je nach Bedarf viele verschiedene Arten von Fragen zu erstellen, was zu einer detaillierteren Entdeckung von Verhaltensweisen führt, die Aufmerksamkeit erfordern
- ✓ **Integrierte Leistungs- und Qualitätsüberwachung**
Erreichen Sie neue Ebenen der Leistungsverbesserung mit der Möglichkeit, Coaching von der QM-Auswertungsseite aus unter Verwendung nativer Arbeitsabläufe zuzuweisen
- ✓ **Erweiterte Disaster-Recovery-Funktionen**
Enthält Werkzeuge, um die Replikation der Aufzeichnungsdatenbank zu vereinfachen
- ✓ **Konsistente Bewertung im gesamten Contact Center**
Gewährleisten Sie Konsistenz und empfundene Fairness von Qualitätsbewertungen mit einer einfach zu verwendenden Bewertungskalibrierung

Schlüsselkomponenten

- **Workforce Optimization Benutzeroberfläche**
Aspect Quality Management lässt sich nahtlos in die anderen Komponenten der Aspect® Workforce Optimization Suite™ integrieren. Die Agenten erhalten für alle Komponenten von Aspect Workforce Optimization eine einheitliche grafische Benutzeroberfläche die ein modernes Erscheinungsbild aufweist, das den von Apple iOS, Google Android und Microsoft Windows verwendeten Oberflächen ähnelt. Dieses responsive Webdesign unterstützt alle gängigen Browser wie Internet Explorer, Safari, Firefox und Chrome und passt sich an verschiedene Anzeigergeräte wie PCs, Laptops, Tablets und Smartphones unterschiedlicher Größe an. Mit Tools, mit denen man gerne arbeitet, sorgt die WFO-Oberfläche dafür, dass das gesamte System leichter erlern- und bedienbar und bietet den Anwendern von Aspect Quality Management spannende neue Optionen für die Qualitätsüberwachung.

Mit diesem neuen nutzerzentrierten Design konnte Aspect die technologischen Barrieren zwischen dem Agenten und der Komplexität der Qualitätsüberwachung beseitigen, so dass Agenten und Supervisoren sich auf ihre Ziele konzentrieren können. Mit benutzerfreundlichen grafischen Symbolen, Widgets, Dashboards und Bildschirmlayouts erhalten Agenten und Supervisoren eine viel einfachere und klarere Möglichkeit, Interaktionen anzuzeigen und zu bewerten. Intuitive Dashboards halten die Agenten mit einem schnellen Blick auf den Bildschirm auf dem Laufenden. Im Wesentlichen bedeutet das, dass Anwender ihre Aufgaben mit weniger Klicks und in kürzerer Zeit erledigen können, als dies bisher möglich war.

- **Agentenbeurteilung**

Aspect® Quality Management™ enthält robuste Monitoring- und Auswertungstools, die Ihnen einen Einblick in das gesamte Kundenerlebnis geben und dazu beitragen, die Qualität und Leistung der Agenten zu verbessern. Sprach- und Bildschirmsitzungen können mit Aspect® Recording™ aufgezeichnet und anschließend mit einfach zu erstellenden dynamischen Bewertungsformularen ausgewertet werden. Darüber hinaus können Supervisoren die Audio- und Bildschirminteraktionen von Agenten, egal, ob sie im Büro und zuhause arbeiten, live verfolgen, um die Unterstützung in Echtzeit zu erleichtern, das Coaching zu verbessern und die Effizienz zu steigern.

Mithilfe der modernen und intuitiven Benutzeroberfläche können Agenten eine Selbsteinschätzung vornehmen oder Ratschläge von Coaches (über Aspect Coaching) erhalten, indem aufgezeichnete Anrufe und Bildschirme an den Stellen markiert werden, an denen der Coach Verbesserungsmöglichkeiten festgestellt hat. Aufzeichnungen können in Standard-Windows-Medienformaten heruntergeladen werden, und Beispiele mit Bestbewertungen lassen sich zur Ansicht an die Agenten weiterleiten, wobei praktisch jedes gängige Computergerät von PCs bis zu Smartphones verwendet werden kann. Diese Funktionen helfen Ihren Agenten zu beobachten, wie sie eine vorbildhafte Kundenerfahrung vermitteln können, und ermöglichen es ihnen, neue Fähigkeiten sofort anzuwenden.

- **Kalibrierung**

Um sicherzustellen, dass alle Coaches einheitliche Messgrößen für die Anrufbewertung bereitstellen, enthält die Kalibrierungsschnittstelle von Aspect Quality Management eine Workflow-Funktion, die alle Coaches automatisch für die Bewertung bestimmter vorqualifizierter Anrufe einplant, die Bewertungsanforderung in ihren Aktivitätenplaner einstellt und ihnen einen bestimmten Zeitrahmen für die Kalibrierungsbewertung vorgibt. Dieses branchenführende Kalibrierungssystem stellt sicher, dass die Agenten die fairsten und verständlichsten Bewertungen erhalten, so dass sie ihre Anrufbearbeitungstechnik verbessern können und wissen, dass die Qualitätsbewertungen fair sind.

- **Performance aus einer Qualitätsperspektive**

Durch die Integration von Aspect Quality Management mit Aspect® Performance Management™ können Contact-Center-Supervisoren die Qualität im Zusammenhang mit anderen Arten der Agentenleistung betrachten und erhalten so ein leistungsstarkes Werkzeug zur Ermittlung der stärksten und schwächsten Leistungsträger. Nach Durchführung des Scoring-Prozesses in Aspect Quality Management stehen die Ergebnisse zur Übertragung an die Performance-Management-Lösung zur Verfügung, die verschiedene Leistungsquellen wie WFM, CRM und Vertrieb nutzt, um eine Leistungs-Scorecard und wichtige KPIs anzuzeigen. Auf der Grundlage vorher festgelegter Schwellenwerte kann die Performance-Management-Lösung einen vollständigen Coaching-Workflow initiieren, mit einem klaren Link zurück zu genau dem Punkt im Gespräch, der Auslöser für das Coaching ist. Diese integrierte Sichtweise von Qualität und Leistung ist eines der wirksamsten Mittel, die es gibt, um sicherzustellen, dass Agenten neue Ebenen der Leistungsverbesserung erreichen. Mit integrierten Leistungs- und Qualitätssystemen können Supervisoren auch die Wirksamkeit bestimmter Coaching-Maßnahmen messen, um zu entscheiden, welche in Zukunft eingesetzt werden sollen.

- **Agent, Supervisor und Kundenfeedback**

Im Mittelpunkt jeder Kundeninteraktion stehen zwei Personen: Der Kunde und der Agent. Die direkte Einbeziehung beider in den Qualitätsprozess kann Ihnen helfen, fehlerhafte Prozesse zu identifizieren, bevor sie zu kritischen Geschäftsproblemen werden. Ihre Agenten können sich am Qualitätsprozess beteiligen, indem sie Interaktionen kennzeichnen, die von ihrem Supervisor aufgezeichnet und überprüft werden sollen. Agenten können auch die Möglichkeit zur Selbsteinschätzung erhalten, indem sie Coachingsitzungen einleiten, in denen sowohl der Agent als auch der Supervisor dieselbe Interaktion bewerten und ihre Ergebnisse online mit der Kalibrierungsschnittstelle des Systems vergleichen können. Sie können auch Ihre Kunden in den Qualitätsprozess einbeziehen, indem Sie Qualitätsbewertungen aus dem AQM mit Sprachanalyse-Bewertungen von Aspect® Engagement Analytics™ innerhalb von Aspect Performance Management kombinieren.

- **Benutzerfreundlich**

Aspect® Quality Management™ wurde unter dem Gesichtspunkt der Benutzerfreundlichkeit entwickelt. Zusätzlich zur grafischen Web-Benutzeroberfläche bietet AQM viele Annehmlichkeiten, wie z.B. Bildschirm-Pop-Outs, mit denen das Wiedergabefenster abgetrennt, in der Größe verändert und auf einen anderen Monitor verschoben werden kann, und Schnellansichten, die es dem Anwender ermöglichen, eine Interaktion und zugehörige Metadaten einfach anzuzeigen, während er auf dem Suchraster-Bildschirm bleibt.

Schlüsselfunktionen

- Umfassende Ansicht der Qualität der Agententätigkeit, wie sie von Supervisoren, Agenten, Kunden und automatisierten Analysen bewertet wird
- Moderne, intuitive, browserbasierte Benutzeroberfläche beseitigt technologische Barrieren und verkürzt die Lernkurve deutlich
- Leistungsstarke, voll integrierte Sprachanalyse überwacht 100 Prozent der Kundeninteraktionen und liefert wertvolle Erkenntnisse
- Bietet eine wertvolle Quelle von Qualitätsdaten für Performance-Scorecards
- Enge Integration mit Aspect Via® Customer Engagement Center, Aspect® Unified IP® und Aspect® Performance Management™
- Einfache Umwandlung von Sprachaufnahmen zu Coaching-Modulen
- Integrierte Kundenumfrage-Tools, die mit Interaktionsverlauf und -aufzeichnung verknüpft sind
- Benutzerfreundliches System für die Bewertungskalibrierung
- Einfach zu erstellende dynamische Bewertungsvorlagen mit abhängigen Fragen und zuweisbaren Gewichtungen
- Agenten-Selbsteinschätzung und Feedback-Tools mit Online-Coaching
- Variable Auflösung von Bildschirmaufzeichnungen zur Optimierung der Speicherkapazität
- Verfügbar vor Ort, gehostet, hybrid gehostet oder auf der Aspect Via Plattform
- Gespeicherte und gemeinsam genutzte Suchen machen es QS-Mitarbeitern leicht, Filter für bestimmte Anruftypen zu entwickeln und gemeinsam zu nutzen

The screenshot displays the Aspect Performance Management interface. On the left, there is a video player showing a screen recording of a customer interaction. Below the video is a table of interaction details:

Channel	Direction	Type	Date Time	Agent	Duration	Ex
None	Task		9/19/2019 5:33:58 AM	Matt Forte	0:00:00	
Inbound	Inbound Direc...		8/27/2019 9:09:17 PM	Matt Forte	0:00:31	2576
Inbound	Inbound Direc...		8/27/2019 9:06:52 PM	Matt Forte	0:00:47	2576
Inbound	Inbound Direc...		8/27/2019 8:41:27 PM	Matt Forte	0:01:11	2576
Outbound	Outbound Dir...		8/27/2019 8:11:23 PM	Matt Forte	0:01:20	2576
Outbound	Outbound Dir...		8/27/2019 9:09:17 PM	Matt Forte	0:00:31	2576
Outbound	Outbound Dir...		8/27/2019 9:06:52 PM	Matt Forte	0:00:47	2576
Outbound	Outbound Dir...		8/27/2019 8:41:27 PM	Matt Forte	0:01:11	2576
Inbound	Inbound Direc...		8/27/2019 8:11:23 PM	Matt Forte	0:01:20	2576

On the right, the 'Evaluation' section shows the following details:

- Agent: Matt Forte, Date Time: 8/27/2019 9:09:17 PM
- Evaluation: Administrator ACM, Pass 83%, Agent Performance Scorecard Template
- Complete: Pass 83%
- Greetings Section: Pass 83%
- 1. Yes/No Type Question: Pass 100%
- 2. True/False Type Question: Fail 0%
- 2A. Dependent Question: Pass 100%
- 3. Custom Options Question Type: Excellent, Pass 100%
- 4. Free Form Question Type: N/A
- Agent Performance Section: N/A
- 1. List Type Question: Excellent, N/A

Beispiel-Bildschirm Evaluierung

Unternehmens- und Amerika-Zentrale

5 Technology Park Drive, Suite 9
Westford, MA 01886
+(1) 978 250 7900 BÜRO
+(1) 978 244 7410 FAX

Hauptsitz Europa & Afrika

The Record Store, 15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP, Großbritannien
+(44) 20 8589 1000 BÜRO
+(49) 2203 575 5115 TEL Deutschland
+(44) 20 8589 1001 FAX

Hauptsitz Asien-Pazifik & Mittlerer Osten

3 Temasek Avenue Centennial Tower, #21-00
Singapur 039190
+(65) 6590 0399 BÜRO
+(65) 6324 1003 FAX

Über Aspect

Aspect hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Kundenbindung zu vereinfachen und zu verbessern. Unsere Contact-Center-Software für große Unternehmen wird jedes Jahr von Millionen von Agenten genutzt und unterstützt Milliarden von Interaktionen mit Endverbrauchern auf der ganzen Welt. Flexible, hoch skalierbare Best-of-Breed-Anwendungen für Self-Service, Live Contact Management und Workforce Optimization helfen Unternehmen dabei, die Mitarbeitermotivation aufrechtzuerhalten und gleichzeitig ein außergewöhnliches Kundenservice-Erlebnis zu bieten. Verfügbar vor Ort oder in einer gehosteten, privaten oder öffentlichen Cloud-Umgebung Ihrer Wahl. Weitere Informationen finden Sie unter www.aspect.com/de. Folgen Sie Aspect auf Twitter unter [@Aspect_Europe](https://twitter.com/Aspect_Europe). Lesen Sie unsere Blogs unter <http://blogs.aspect.com>. #GOODCALL

