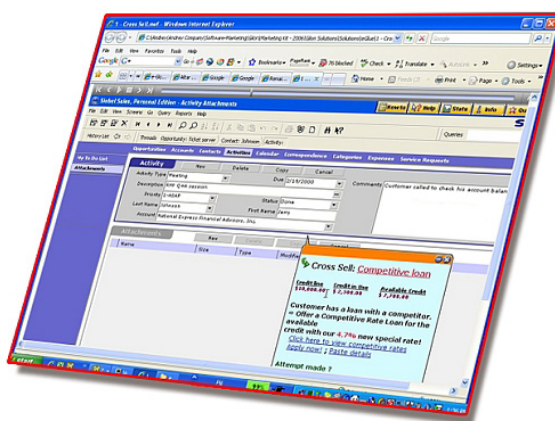


## Poprawa jakości w czasie rzeczywistym

Obsługa klienta to obszar, który musi być jak najlepiej zorganizowany w każdej firmie. Obsługa klienta przeżywa swój moment prawdy za każdym razem, gdy przedstawiciele firmy mają kontakt z jej najcenniejszym zasobem: klientami. Biorąc pod uwagę fakt, że każdego dnia w działach obsługi klienta zachodzą tysiące takich kluczowych interakcji z klientami, jak zyskać pewność, że pracownicy obsługi jak najlepiej wypełniają swe zadania w każdej rozmowie?

**e-glue Direct for Quality™** szybko poprawia jakość obsługi klienta, zapewniając przedstawicielom firmy aktywne, odpowiednie wsparcie „na żywo” podczas rozmowy z klientami. Przełomowe podejście e-Glue korzysta z wyników jakościowych pracownika na podstawie systemów monitorowania jakości (QM), aby dostarczyć spersonalizowane informacje pracownikom w czasie rzeczywistym, uwzględniając szczególnie obszary, w których muszą oni poprawić swe wyniki.

Za pomocą e-glue Direct for Quality pracownicy obsługi klienta z każdą rozmową doskonalą swe umiejętności, klienci otrzymują spójną obsługę wysokiej jakości, a firmy cieszą się większą lojalnością klientów i wzrostem sprzedaży.



## Spersonalizowane pytania w czasie rzeczywistym

e-glue Direct for Quality pozwala na jak najlepsze wykorzystanie danych z systemów QM poprzez przekształcenie wewnętrznych celów w działania w czasie rzeczywistym, co wydatnie wpływa na podniesienie jakości.

**Przypomnienia e-glue Direct for Quality w czasie rzeczywistym pojawiają się we właściwym momencie podczas rozmowy na ekranach monitorów** tych pracowników, którzy osiągają wyniki poniżej docelowych wartości w danych obszarach jakościowych.

Na przykład pracownicy, którzy zapominają o aktualizacji danych kontaktowych klienta, otrzymają przypomnienie w czasie rzeczywistym za każdym razem, gdy pojawią się braki w danych klienta. Ponieważ pracownicy uczą się podczas każdej rozmowy, ich wyniki jakościowe będą rosły, a komunikaty w obszarach, które już opanowali, nie będą się więcej pojawiały.

## Ważne informacje bezpośrednio dla pracowników

Czasami niezwykle istotne jest, aby wszyscy pracownicy obsługi zostali poinformowani o ważnej sprawie. Dla przykładu może to być informacja o nowym zarządzeniu prawnym lub nowej polityce firmy wchodzącej w życie w następnym tygodniu, mającej wpływ na procedury obsługi klienta. e-glue Direct for Quality zapewnia prostą metodę rozgłaszania informacji jakościowych w takim miejscu, gdzie pracownicy obsługi klienta na pewno ją zauważą – na ekranach ich monitorów.

- **Zarządzaj rozmowami z klientami w czasie rzeczywistym;**
- **Dostosuj organizację do szybkości biznesu;**
- **Doświadcz nadzwyczajnej wydajności biznesowej.**

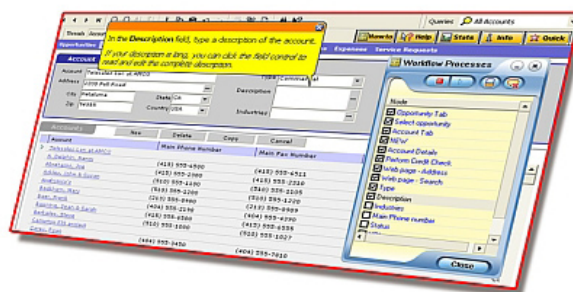
## Dostarczanie wiedzy na czas

Przy pomocy e-glue Direct for Quality pracownicy obsługi klienta otrzymują **właściwe informacje we właściwym czasie**, pomagające poprawić jakość świadczonej przez nich usługi. System dostarcza pracownikom dynamiczne komunikaty, które mogą zawierać odnośniki do stron WWW i baz wiedzy. Dla przykładu klient może zapytać, dlaczego pracownik obsługi klienta

prosi go o podanie danych osobowych. Zamiast podawać tytuł nowego zarządzenia o ochronie informacji, pracownik może połączyć się ze stroną wyjaśniającą szczegółowo zarządzenie. Mając więcej informacji pod ręką, pracownicy zapewnią lepszą obsługę przy każdej rozmowie.

## Oznaczanie i wywoływanie ważnych połączeń

Podczas analizy w czasie rzeczywistym e-glue Direct for Quality pobiera dane ze wszystkich aplikacji centrum kontaktowego, a nie tylko z systemów monitorowania jakości, co umożliwia wywołanie systemu nagrywającego lub oznaczanie połączeń spełniających odpowiednie kryteria jakościowe. W wyniku tego dział monitorowania jakości może szybciej zidentyfikować i rozwiązać pilne problemy jakościowe w swoich centrach.



## Elastyczna platforma do określania poprawy jakości

Za pomocą edytora e-glue Direct for Quality menedżerowie jakości mogą łatwo utworzyć dynamiczne przypomnienia pomagające pracownikom doskonalić swe umiejętności podczas każdej rozmowy. Aby używać edytora jakości, nie trzeba mieć doświadczenia w programowaniu – wręcz przeciwnie: definiowanie przypomnień jest równie proste, jak wysłanie wiadomości e-mail. Menedżerowie jakości mogą określić treść

i sposób prezentacji przypomnień oraz warunki, które je wywołują, np. wyniki poniżej zakładanych wartości dla pojedynczych wartości jakościowych i zdarzeń w czasie rzeczywistym. Menedżerowie jakości mogą tworzyć i zmieniać przypomnienia jakościowe codziennie i natychmiast dostarczać je do wszystkich pracowników w czasie rzeczywistym.

## Podsumowanie

e-glue Business Technologies jest liderem w dziedzinie dostosowanych do indywidualnych potrzeb rozwiązań w zakresie interakcji z klientem w czasie rzeczywistym, które zwiększają przychody ze sprzedaży, poprawiają wydajność operacyjną i usprawniają obsługę klienta.

BI Insight jest partnerem i dystrybutorem e-glue Business Technologies w Polsce.

### KONTAKT:

**BI Insight S.A.**  
 ul. Połczyńska 31A  
 01-377 Warszawa  
 tel. (22) 53 39 777  
 fax (22) 53 39 776

info@biinsight.pl

www.e-glue.com