

Quality monitoring dienstverlening

Bereken uw besparingen dankzij Auditio's TWO OUT OF FIVE™

Auditio geeft u een correct en objectief beeld van de inhoudelijke kwaliteit van uw klantcontacten. Deze evaluatie van klantcontacten wordt op medewerkerniveau en teamniveau aan iedere betrokkene via een on-line tool gerapporteerd.

De uitkomsten van quality monitoring worden door onze klanten gebruikt voor:

- Coaching en training van medewerkers
- Verbeteren van trainingen
- Verbeteren klantprocessen en/of klantsystemen
- Product ontwikkeling
- Marketing

Hierbij zet Auditio de volgende Quality Monitoring Tools in:

- Auditbase
- Audit-Quiz

Auditio evalueert de kwaliteit van de volgende typen klantcontacten:

- **TELEFOON** Auditio verzorgt de quality monitoring van telefonische klantcontacten, zowel voor soft skills als

Two-out-of-Five™

Auditio levert uw teamleider van elke agent het beste en het minst goede gesprek aan. Uiteraard voorzien van een korte motivatie. Auditio heeft hiervoor geluisterd naar tenminste 5 gesprekken van de agent. Teamleiders komen dankzij Two out of Five™ beter toe aan hun coachingstaken, omdat Auditio 60 % van hun luisterinspanning voor zijn rekening neemt. Mogelijk kunt u dankzij Two out of Five™ de span of control van uw teamleiders vergroten. Auditio helpt u graag met het ontwikkelen van een kosten baten analyse hiervoor.

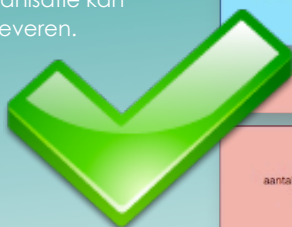


voor hard skills. U ontvangt maandelijks of desgewenst wekelijks heldere, visuele rapportages over de gevonden trends. Ook ontvangt u concrete handvatten voor verhoging van de kwaliteit.

- **CHAT** Chat is een ideaal medium voor quality monitoring doeleinden. Chatsessies kunnen gemakkelijk worden bewaard, worden verstuurd, en worden geëvalueerd. Ook chatsessies evalueert Auditio op soft- en hard skills. Doorgaans is bij chatsessies een informelere toon toegestaan, maar staat correctheid van de gegeven informatie nog steeds voorop.
- **E-MAIL** De quality monitoring van e-mailcontacten vindt ook plaats op soft skills en hard skills. Ook hier ontvangt u maandelijks of wekelijks heldere rapportages over de gevonden trends.
- **BALIECONTACT** Bij quality monitoring van de soft skills bij baliecontact wordt ook gekeken naar non-verbale communicatie van de balie medewerker. De houding en uiterlijke verzorging zijn zaken die hier meer een rol spelen dan bij het monitoren van bijvoorbeeld telefonisch contact. Ook hier geldt dat het geven van correcte informatie belangrijker is dan een perfecte uiterlijke verzorging. In het ideale geval worden baliecontacten geëvalueerd met behulp van video opnames.

Bereken uw eigen Two-out-of-Five™ break-even point (rekenvoorbeeld)

Via een spreadsheet* kunt u eenvoudig zelf narekenen, welke voordelen Two-out-of-Five in uw organisatie kan opleveren.



* Spreadsheet te downloaden via www.auditio.nl of bel met 088 AUDITIO



Wat betekent Auditio voor de meelustertijd uw teamleiders ?			
met Auditio vermindert u de meelustertijd met:	60%		
tijdbesteding van uw teamleiders	zonder auditio	met auditio	
luisteren:	60%	24%	
terugkoppeling en overig :	40%	40%	
	besparing:	36%	
	besparing aantal FTE teamleiders:	3,6	

Hoeveel brengt Auditio u per maand in rekening ?			
uw aantal agents:	100		
aantal te monitoren gesprekken per agent:	5		
totaal aantal monitorings:	500		
aantal gesprekken door Auditio per uur gemonitord:	3,0		
aantal uren monitoring :	167		
aantal in te zetten auditoren:	3		
aantal uren kalibratie:	36		
aantal uren rapportage:	16		
totaal aantal uur per maand:	219		
tarief per uur:	€ 62		
kosten per maand:	€ 13.578		

WAT LEVERT AUDITIO U OP PER MAAND ?				
	zonder auditio	met auditio	uw besparing in %	uw besparing in geld
FTE teamleiders	10	6,4	36%	
(loon)kosten teamleiders	€ 36.500	€ 23.360	36%	
totale (loon)kosten	€ 276.500	€ 263.360	5%	€ 13.140