

Selfmonitoring

Het is buitengewoon effectief en kostenefficiënt om agents geregeld naar zichzelf te laten luisteren. Zeker als ze luisteren naar gesprekken waarmee iets aan de hand was; ze waren bijzonder goed, of juist duidelijk wat minder. En dat is precies wat u als call center manager aangereikt krijgt bij de selfmonitoring propositie van Auditio.

Auditio beluistert 4 of 5 gesprekken van één en dezelfde agent en geeft die agent het beste en minst goede gesprek terug; uiteraard voorzien van commentaar. De agent kan dan 2 gesprekken van zichzelf terugluisteren, en leren van zaken die niet goed gingen en (minstens zo belangrijk!) leren welke zaken vastgehouden moeten worden omdat het juist wel heel goed ging. Ook krijgt de agent een rapportje over alle 4 of 5 de gesprekken.

Bij self monitoring is het expliciet niet de bedoeling dat een teamleider tussen Auditio en de agent gaat staan. De agent krijgt terugkoppeling van een anonieme auditor, die als beroep heeft; luisteren naar gesprekken van call center agents. De aangereikte tips dienen louter om de agent beter te maken en gaan buiten het beoordelingscircuit om.

Het is die vrijheid waarin de grootste vooruitgang wordt geboekt, tegen uiterst redelijke kosten. Het management krijgt wel 'over all' rapportages aangereikt, die een objectief beeld geven van de vooruitgang die door de agents als groep of afdeling wordt geboekt.

Deze aanpak heeft 4 grote voordelen.

1. SNELHEID

De terugkoppeling gaat zo snel als technisch mogelijk is, en is niet afhankelijk van de bekende agenda-, rooster- en deeltijduitdagingen.

2. PRIVACY

De terugkoppeling wordt alleen gedaan naar de agent. Het voordeel hiervan is dat de focus van de agent puur komt te liggen op de vraag: 'hoe kan ik deze terugkoppeling gebruiken om mijn prestaties te verbeteren?'

3. OBJECTIVITEIT

De auditor bouwt geen relatie op met de call center agent. Sterker nog; om de objectiviteit te verhogen (en het recency effect te verminderen), is de kans groot dat de verzameling gesprekken van één agent door verschillende auditors van Auditio wordt geëvalueerd. Daarenboven zijn de auditors van Auditio professionals die niets anders doen dan gesprekken evalueren. Dit verhoogt de acceptatie van de evaluatie fors.

4. BETAALBAARHEID

Het hele proces is een efficiënt proces. De agent en de teamleider zijn geen tijd meer kwijt aan het vinden van een vergaderhoekje, het vinden van een tijdstip dat schikt en het nadenken over het 'vertalen' van een evaluatie naar iets dat voor de agent acceptabel is. Dit scheelt veel tijd en scheelt dus veel geld.

Meer informatie over selfmonitoring?

» www.auditio.nl/selfmonitoring

Selfmonitoring zonder teamleiders!

Auditio beluistert 4 of 5 gesprekken van één en dezelfde agent en geeft die agent het beste en minst goede gesprek terug; uiteraard voorzien van commentaar. De agent kan dan 2 gesprekken van zichzelf terugluisteren.

