

auditio QUALITY MONITORING

november 2008

info



Onze missie:
door kwaliteit van klantcontacten objectief te kwantificeren, wil Auditio organisaties helpen met het daadwerkelijk verhogen van deze kwaliteit.

Kwaliteitsmonitoring door Auditio: objectiviteit in uw contact center

Objectieve registratie en rapportage zijn de kernacties waarmee wij die doelstellingen bereiken. Wij leveren u een aanvulling op alle kwantitatieve gegevens waartoe u waarschijnlijk al toegang heeft, en wij geven u inzicht in de kwaliteit van de contacten met uw klanten.

Objectief

Onze objectiviteit is gewaarborgd doordat wij geen enkele connectie aangaan met trainers of consultants. De consultants die wij zelf in dienst hebben, houden zich uitdrukkelijk alleen bezig met het opzetten van quality monitoring en niet met het verbeteren van problemen die eventueel door onze monitors geconstateerd worden.

Kalibratie

Wij leveren ervaren auditors die met gekalibreerde oren en ogen de gesprekken en mailwisselingen die uw organisatie voert met uw klanten waarnemen. Uiteraard worden deze waarnemingen omgezet in heldere rapportages.

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

REGISTRATIE GESPREKSMONITORING user: Piet de Vries	
Formulier Info	
Naam	Piet de Vries
Telefoon	06-12345678
E-mail	piet@auditio.nl
Werkzaamheid	Actief
Werkzaamheidsdatum	2008-01-01
D. Niveaus en inhoud 100%	
1. Productkennis	10%
2. Probleemoplossing	10%
3. Klant	10%
4. Overig	10%
5. Overig	10%
6. Overig	10%
7. Overig	10%
8. Overig	10%
9. Overig	10%
10. Overig	10%
E. Tarieven	
1. Overig	10%
2. Overig	10%
3. Overig	10%
4. Overig	10%
5. Overig	10%
6. Overig	10%
7. Overig	10%
8. Overig	10%
9. Overig	10%
10. Overig	10%
A. Telefonische 40%	
1. Productkennis	10%
2. Probleemoplossing	10%
3. Klant	10%
4. Overig	10%
5. Overig	10%
6. Overig	10%
7. Overig	10%
8. Overig	10%
9. Overig	10%
10. Overig	10%
B. Regel en leiding 30%	
1. Productkennis	10%
2. Probleemoplossing	10%
3. Klant	10%
4. Overig	10%
5. Overig	10%
6. Overig	10%
7. Overig	10%
8. Overig	10%
9. Overig	10%
10. Overig	10%
C. Toespraak waarde 30%	
1. Productkennis	10%
2. Probleemoplossing	10%
3. Klant	10%
4. Overig	10%
5. Overig	10%
6. Overig	10%
7. Overig	10%
8. Overig	10%
9. Overig	10%
10. Overig	10%

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.



Auditio evalueert de kwaliteit van de volgende typen klantcontacten:

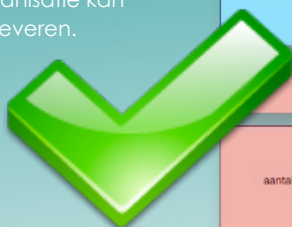
- **TELEFOON** Auditio verzorgt de quality monitoring van telefonische klantcontacten, zowel voor soft skills als

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 %
FTE teamleiders	10	6,4	36%
(loon)kosten teamleiders	€ 36.500	€ 23.360	36%
totaal (loon)kosten	€ 276.500	€ 263.360	5%
			€ 13.140

Klantcontacttevredenheid



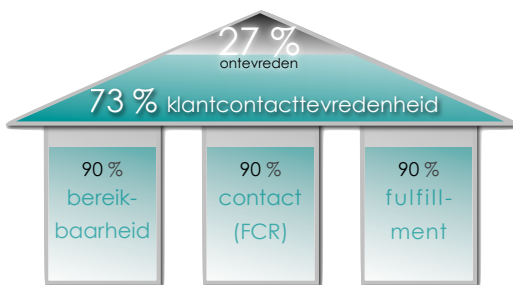
Stelt u zich voor dat uw klantcontactcentrum wat betreft bereikbaarheid keurig een service level haalt van 90% call pick up binnen 30 seconden (SL=90/30). Stelt u zich vervolgens voor, dat uit de kwaliteitsmonitoring blijkt dat 90% van de contacten prettig verliep en er sprake was van first contact resolution. Stelt u zich ten slotte voor, dat uw organisatie in 90% van de gevallen de afspraken stipt nakomt.

‘Niet slecht,’ denkt u wellicht. Echter, als we ervan uitgaan dat deze percentages niet causaal samenhangen ofwel willekeurig optreden in elke pijler van de klantcontactketen, dan heeft slechts 73% van de klanten die contact zochten met



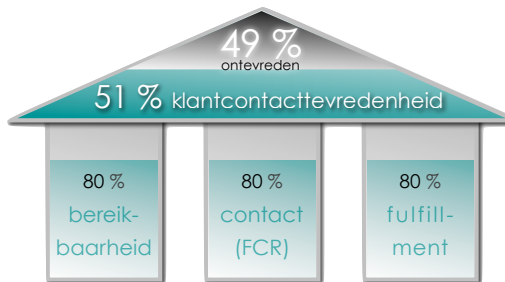
uw organisatie, een positieve ervaring. Immers, $0,90 \times 0,90 \times 0,90 = 0,729$. Met andere woorden: 7 op de 25 klanten heeft een negatieve ervaring, ergens in de klantcontactketen! In de figuur hieronder wordt deze situatie gevisualiseerd.

totale klantcontacttevredenheid een (magere) 73%.



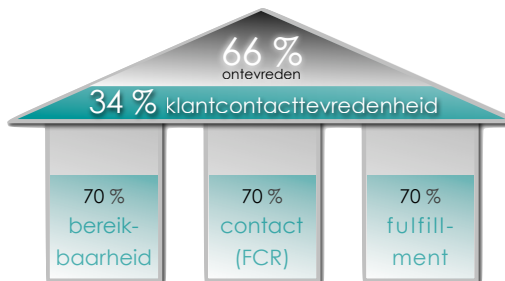
Het is dus zeer belangrijk om op alle punten in de keten bijzonder goed te scoren. Zelfs als er ‘slechts’ in 10% van de gevallen in de afzonderlijke pijlers iets misgaat, zakt de over all klantcontacttevredenheid al naar 73%. Bij dit getal denken we onwillekeurig aan het grootschalige onderzoek van *Niels Kjellerup*, dat aantoonde dat 30% van de operationele kosten van een klantcontactcentrum bestaat uit het rechtzetten van wat in een eerder contact verkeerd is gegaan.

Natuurlijk zal de schade in werkelijkheid meevallen: de aanneme in bovenstaande figuren is immers, dat de fouten per pijler niet gerelateerd zijn. In de praktijk zal dit niet in alle gevallen zo zijn. Het is immers waarschijnlijk dat een agent die een fatale fout maakt in het contact, er tevens voor zorgt dat er in de fulfillment iets fout gaat. Zo is het ook waarschijnlijk dat een klant die lang heeft moeten wachten, zodanig ‘met stoom uit z’n oren’ zijn gesprek met de agent ingaat, dat het moeilijk wordt om een foutloos contact op te bouwen.



Uit bovenstaande voorbeelden blijkt duidelijk, dat negatieve ervaringen zich opstapelen en dat ‘niet slecht’ niet goed genoeg is. Zo wordt ook duidelijk, waarom het werkelijk noodzakelijk is te streven naar perfectie. Zelfs bij een score van 90% op de onderdelen bereikbaarheid, FCR en fulfillment, is de

Toch zullen lang niet in alle gevallen de gemaakte fouten samenhangen. De voorbeelden hierboven maken duidelijk, dat de totale klantervaring per definitie zwakker is dan de zwakste schakel. Een focus op de prestaties in de individuele pijlers doet geen recht aan de totale ervaring van de klant.



Meer informatie over klantcontacttevredenheid? » www.auditio.nl/klantcontact

‘Niet slecht’
is niet
goed genoeg

HET GESPREK VAN DE WEEK

Auditio voorziet uw team-leiders of desgewenst alle agents van een e-mail waarin het beste gesprek van de afgelopen week staat. Uiteraard voorzien van een korte motivatie. Dit stelt uw organisatie in staat om een can do mentality in stand te houden en te cultiveren.



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.



Advies bij inrichting van uw eigen quality monitoring proces



Auditio kan u helpen bij de inrichting of verbetering van uw eigen quality monitoring proces. Daartoe werken onze ervaren consultants zij aan zij met uw medewerkers.

Aspecten die hierbij aan de orde komen:

- Uitleg en communicatie rondom quality monitoring
- Ontwikkelen en implementeren van het quality monitoring proces
- Vaststellen van de methodiek
- Keuze van een quality monitoring systeem
- Implementatie van een quality monitoring systeem

- Opstellen van het monitoring formulier
- Training en kalibratie van teamleiders of coaches
- Ontwikkelen van op maat gesneden management rapportage
- Ontwikkelen van een rapportage en verbeterproces
- Quality monitoring nulmeting:
- Volgens een standaard methodiek wordt vastgesteld hoever uw organisatie staat ten opzichte van de kwaliteits- en professionaliteitseisen die gesteld worden aan een eigen quality monitoringsproces.

Hebt u al een exemplaar van onze boekuitgaven ontvangen?

1. JURIDISCHE ASPECTEN VAN KWALITEITSMONITORING

2. DE RELATIE TUSSEN KWALITEIT EN AVERAGE HANDLING TIME

Vraag uw exemplaar vandaag nog aan via telefoonnummer (088) 283 48 46 of per e-mail bij info@auditio.nl.



(Winkelwaarde € 17,50)



Quality Monitoring Readiness Check™

De Quality Monitoring Readiness Check™ geeft u in een kort en overzichtelijk traject nauwkeurig inzage in de witte vlekken in uw organisatie die ingevuld moeten worden voordat gestart kan worden met een Quality Monitoring cyclus.

Colofon

© Auditio 2008
Oer de Feart 157
8502 CV Joure
info@auditio.nl
(088) 283 48 46
www.auditio.nl



Ja, ik ben geïnteresseerd in de dienstverlening van Auditio.

Frankeren als briefkaart

Neem a.u.b. contact met mij op

Naam
Bedrijf
Telefoon

Auditio Quality Monitoring
Oer de Feart 157
8502 CV Joure

Stuur mij a.u.b. nadere informatie toe

Interessegebied
Naam
Bedrijf
Postadres
Postcode
Plaats

