

QM-tool

Inzicht in de klantcontact performance van de medewerkers

METEN IS WETEN

Het credo van Quality Support: **meten is weten**. Deze QM-tool geeft organisaties het gewenste inzicht in de performance van de klantcontacten.

INVESTERING

Een eenmalig bedrag om de tool in te richten. Vervolgens per maand abonnementskosten met autorisatie voor 2 coaches inbegrepen. Dit aantal is uiteraard uit te breiden.

MEER WETEN?

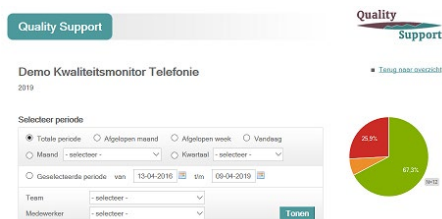
Ben je geïnteresseerd en wil je een demo? Of wil je weten of jouw specifieke wensen in de tool zijn te integreren? Neem dan contact met ons op.

Wat is een QM-tool?

Het monitoren van de kwaliteit is een 'must' voor lerende organisaties. Onze tool is daar een geweldig hulpmiddel bij. Hierin leg je alle coachingsmomenten en de daarbij behorende resultaten van medewerkers en teams vast. Naast de resultaten leg je ook de gemaakte afspraken vast. Met het coachingsrapport heeft de medewerker een helder inzicht in zijn leerpunten, de voortgang en de afspraken vanuit de coaching. Deze tool is bruikbaar voor alle klantcontactkanalen en alle vormen van monitoring. In de tool zie je de resultaten op afdelings-, team- of medewerkersniveau.

Voor wie is deze tool?

Voor coaches, trainers en teamleiders van serviceafdelingen waar getraind en gecoacht wordt op kwaliteit. Voor organisaties die toe zijn aan een volgende stap in de professionalisering van kwaliteitsmonitoring.



Wat levert deze QM-tool op?

- Eenduidige verslaglegging;
- Meer structuur in coaching;
- Nooit meer zoeken naar verslagen;
- Resultaten overal en altijd beschikbaar;
- Duidelijke rapportage op alle niveaus;
- Snel vergelijk maken tussen teams of medewerkers.



Hoe werkt de tool?

Het is een web-based tool, dus overal en op elk apparaat op te roepen, mits geautoriseerd. Je bepaalt als organisatie zelf de meetpunten van je klantcontacten. Deze meetpunten leg je vast in een analyseformulier. De meetpunten kunnen zowel over vaardigheden gaan als over de inhoud van het klantcontact (juiste antwoord). De coach vult het analyseformulier online in. Daarnaast maakt de coach ook een verslag van de coaching dat gekoppeld wordt aan het coachgesprek. Dit alles sla je op in de tool. Met één druk op de knop heb je een rapport.

Daarnaast kun je:

- Data exporteren naar Excel;
- Resultaten weergeven in een (trend-) grafiek;
- De meetpunten een gewicht geven;
- (gespreks)Bestanden koppelen aan het verslag;
- Look en feel aanpassen aan je organisatie.

Workshop

Voor de coaches organiseren we een workshop van een dagdeel. Tijdens deze workshop demonstreren we de QM-tool en laten we de coaches zelf in het systeem werken aan de hand van opdrachten. Een interactieve sessie met ruimte voor vragen.

