



« A possibilidade de gravar (por razões legais) e avaliar (na reprodução de gravações) as interações entre agentes e clientes, originadas em todos os canais de voz e texto, pode melhorar significativamente o desempenho dos agentes. »

Hype Cycle for CRM Customer, Jim Davies, Gartner

Gartner

Para **garantir um total controlo de qualidade**, a Collab desenvolveu a plataforma OneQualityMonitoring, que visa cumprir com os requisitos legais e/ou de avaliação da performance dos agentes/equipas, complementando assim o OneSupervisor.

No **OneQualityMonitoring** ficam disponíveis todos os streams de voz e ecrã realizados pelos agentes, sendo possível ao supervisor rastrear todas as chamadas, emails, chats e interações social media. Simultaneamente, o avaliador preenche um questionário que vai servir de indicador de desempenho do agente.

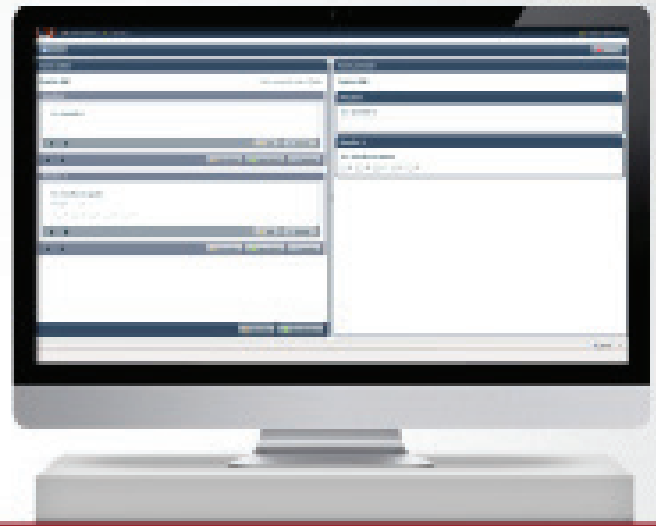
## Com o OneQualityMonitoring, o Supervisor pode:

- Criar com exactidão um benchmark da performance das equipas.
- Identificar os **melhores e piores agentes**.
- **Encontrar os agentes que necessitam de formação**.
- Selecionar as avaliações de forma sequencial.
- Descobrir os agentes que não estão a desempenhar a função (ex: atendimento com fraca qualidade vs o atendimento telefónico) assim como **gravações fora do padrão** (ex: chamadas com gravação superior a x minutos).
- Seleccionar avaliações por amostragem, neste caso o avaliador pode não ter acesso aos dados do agente que está **avaliar**, fazendo assim todo o processo de forma anónima para garantir a **máxima imparcialidade**.

OneQuality  
Monitoring

## Designer de Formulários

O sistema inclui um editor de formulários (form designer) para construir **scripts customizados**, de modo a permitir avaliar na íntegra os pontos fulcrais de determinado serviço ou área de negócio, e cobrir os diferentes canais de interacção.



## Ajuste de Skills em Tempo Real

Na plataforma OneQualityMonitoring, é possível ajustar em tempo real os skills dos agentes. A situação típica ocorre quando após a escuta de uma gravação se conclui de forma evidente que determinado agente excedeu a sua performance (ajuste positivo) ou cometeu determinados erros (ajuste negativo).

Neste caso, na escuta da gravação, é possível **condicionar em tempo-real a distribuição de chamadas no contact center**, pois a alteração dos skills tem impacto directo no router do OneContact.

## Integração com E-Learning

Com o objectivo de melhorar o desempenho dos agentes, é possível assignar módulos de **E-Learning** (URLs para páginas na Intranet ou Internet). Caso o agente tenha um conjunto de skills a melhorar, o OneQualityMonitoring possui uma caixa onde se podem seleccionar **módulos genéricos ou específicos para este serviço/equipa/agente**. A realização dos referidos cursos on-line poderá no final ter um teste cujo resultado altera os skills do agente.

## Calibrar gravações

Porque cada avaliador poderá ter critérios diferentes, a fase final consiste em nivelar as diferentes avaliações, tarefa que pode ser realizada por um perfil específico da aplicação, um super-user designado calibrador.

Depois do processo concluído, o avaliador pode **enviar aos agentes "reports"** para que estes saibam qual o seu desempenho e caso necessário, anexar outras informações relevantes.

