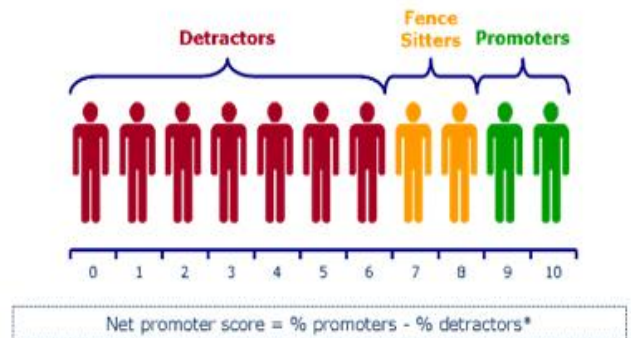


*ComsysConnect is een Nederlandse onderneming die ontstaan is uit de bundeling van de technische mogelijkheden van interactieve telefoniespecialist en serviceprovider (Comsys) en de praktijkervaring van grote virtuele callcenters in Nederland.*

ComsysConnect heeft alle kennis en beschikbare mogelijkheden in de praktijk kunnen ontwikkelen en heeft bewezen snel te kunnen inspelen op specifieke gebruikerswensen. ComsysConnect is een zeer overzichtelijke organisatie met korte lijnen. Uiteraard staat er een team van enthousiaste en professionele project- en IT medewerkers achter die de vraagstelling van onze opdrachtgevers kan omzetten in de dagelijkse werkpraktijk in het contactcenter.



## Kwaliteit bewaken van uw CallCenter

*Gezien het feit dat de loonkostencomponent van een callcenter gemiddeld 60% van de bedrijfskosten bedraagt, kan Kwaliteitsbewaking een zeer effectief middel zijn bij Callcenters (Contact Centers). Investerings in uw medewerkers verdienen zich automatisch terug. Dit geldt uiteraard voor alle typen Callcenters, groot en klein.*

ComsysConnect helpt u daarbij door te meten zodat u kunt bijsturen dit alles als onderdeel van het totale kwaliteitsproces. Binnen onze ComsysConnect callcenter oplossing zijn vele manieren van meten van kwaliteit opgenomen.

De meest voorkomende is het periodiek meeluisteren van telefoongesprekken door een supervisor. Dit kan Side by Side (door naast hem of haar te zitten), maar ook achteraf op afstand (silent monitoring). Door deze gesprekken te beoordelen op basis van door uzelf opgestelde criteria en punten telling laat de rapportage in het ComsysConnect systeem heel snel en eenvoudig de vooruitgang van uw medewerkers zien.

Kwaliteitsmanagement is een continu proces. Na elke bijsturing dienen de resultaten te worden gemeten. Quality Monitoring is dus meer dan het maken van enkele momentopnames. Met de oplossing van ComsysConnect kunt u consistent en periodiek de kwaliteit van al uw medewerkers van het Contact Center meten en bijsturen als onderdeel van een continu kwaliteitsproces. In dit proces is het dan ook zeer eenvoudig de coachingbehoefte van al uw medewerkers te bepalen.

Kwaliteitsbewaking kan op verschillende niveaus plaatsvinden:

- Observatie door rond te lopen
- Side by side
- Silent monitoring
- Kwaliteits monitoring inclusief call recording
- Gespreksopnames beluisteren
- Gespreksopnames en schermopnames evalueren
- Klant laten beoordelen met Kwalitel

Meer weten?

Bel ons op: 088-2334000 of stuur een bericht naar [info@comsysconnect.com](mailto:info@comsysconnect.com)

U kunt ons ook volgen op [www.twitter.com/comsysconnect](http://www.twitter.com/comsysconnect)

### Objectief monitoren

Comsys Connect biedt tevens de mogelijkheid de kwaliteit van uw agents objectief te monitoren. Zo kan u uw klanten via een geautomatiseerde enquête vragen naar hun tevredenheid over de telefonische dienstverlening. Bij zowel inhouse als facilitaire callcenters, in de financiële dienstverlening of overheid?

In al deze gevallen levert kwaliteit bewaking met ComsysConnect een waardevolle bijdrage aan het bepalen van verbeterpunten van deze medewerkers. Hierdoor kunnen uw medewerkers nog gericht worden opgeleid. Naast allerlei tastbare cijfers zoals het aantal gesprekken, de gespreksduur en de wachttijden, spelen ook de kwaliteit van de gesprekken een belangrijke rol. De uitdaging bij het bepalen van de kwaliteit van een gesprek is het meetbaar maken van de kwaliteit. Het bewakingsysteem van ComsysConnect kan u hierbij helpen. Zo krijgt u op basis van cijfers voldoende inzicht om nieuw beleid te bepalen.

### Breng uw Net Promotor Score in kaart

Door de vraag te stellen: "Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u ons bedrijf zou aanbevelen aan een vriend of collega?" kunt u uw Net Promotor Score NPS in kaart brengen.

### Uw Net Promotor Score

Veel organisaties hanteren de Net Promotor Score (NPS) om te laten zien hoe de organisatie presteert en wat het potentieel is aan klantloyaliteit en omzetgroei.

### Promotors

Onderzoek toont aan dat Promotors trouwe klanten zijn, meer producten of diensten afnemen en hun leverancier vaker aanbevelen aan een bekende. Promotors zorgen voor "meer omzet en winst".

### Kwaliteitsmeting Kwalitel

Met de meetmethode Kwalitel verzamelt u eenvoudig alle informatie om uw NPS in kaart te brengen.

NPS is een sterk instrument om met één cijfer te laten zien hoe uw organisatie presteert.

### Wat is Kwalitel?

Kwalitel is een onderzoeksmethode waarmee via de telefoon eenvoudig de kwaliteit van uw product, dienst of klanttevredenheid kan worden gemeten. Na afloop van het gesprek met de callcentermedewerker wordt de klant teruggebeld en start een geautomatiseerde enquête. Zowel gesloten als open vragen kunnen gesteld worden aan de klant.



### Voordelen Kwalitel:

- Hoge respons van gemiddeld 67%;
- Resultaten direct online of per e-mail;
- Lage onderzoekskosten;
- Snel en efficiënte manier van meten;
- Gesloten en open vragen mogelijk;
- Objectieve methode om NPS te meten;

Meer weten?

Bel ons op: 088-2334000 of stuur een bericht naar [info@comsysconnect.com](mailto:info@comsysconnect.com)

U kunt ons ook volgen op [www.twitter.com/comsysconnect](http://www.twitter.com/comsysconnect)