



Primer paso para entender
LA VOZ DEL CLIENTE [VDC]

Somos líderes comunicando líderes

CALIDAD EN LOS CENTROS DE CONTACTO

Situación actual

- ✓ Procesos de evaluación de calidad de sus agentes, a través de planillas cargadas en macros de Excel.
- ✓ Esfuerzo de equipo de TI en el desarrollo y mantenimiento de estos macros para evaluación.
- ✓ Inversión de tiempo importante cuando se requiere hacer algún cambio en la plantilla de evaluación.
- ✓ No hay integración entre la información entre las planillas de evaluación y los archivos de las grabaciones.
- ✓ Todo esto hace más complicado el trabajo de los evaluadores para realizar sus labores del día a día, y se mantiene un riesgo importante de perder la rastreabilidad de esta información del cliente.

SOMOS LÍDERES

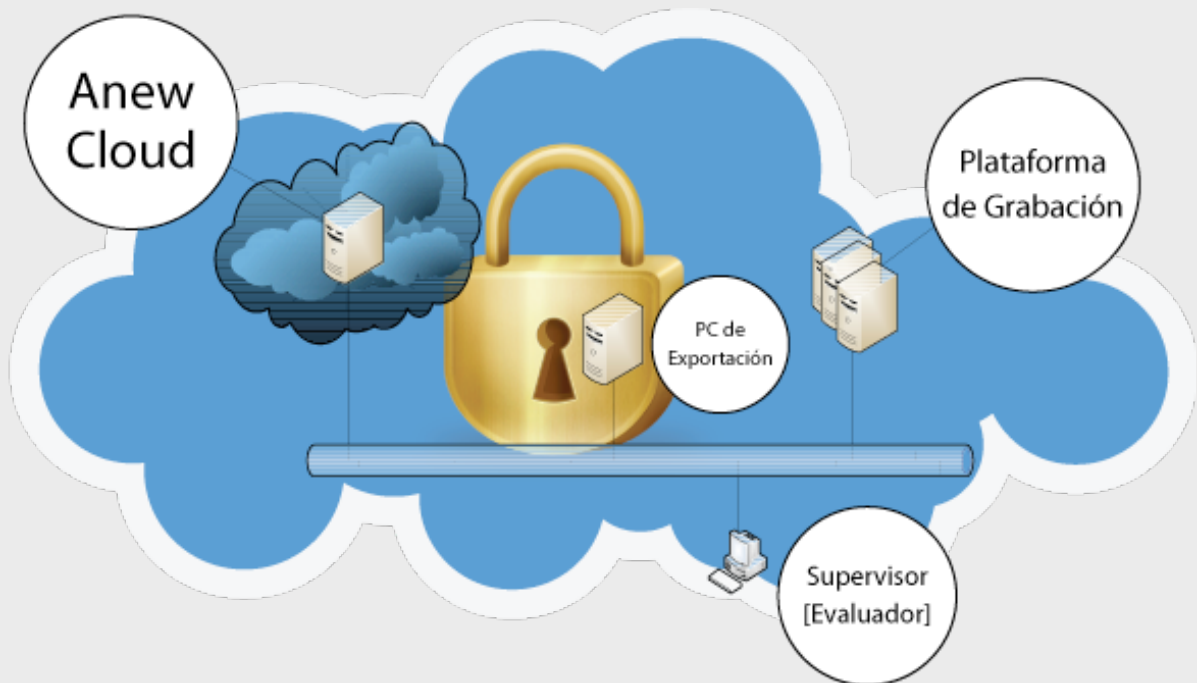
Expertos ::
Independientes ::
Profesionales ::
Internacionales ::
Con Valores ::
En Alcanzar Nuestros Objetivos ::

Objetivo

Proveer las funcionalidades de herramientas de Inteligencia de Cliente bajo demanda.

- ✓ Disponibilidad de tecnología de punta en un mínimo tiempo con lo cual el “time to market” es optimizado.
- ✓ Esquema de aprovisionamiento variable el cual permite pago por uso – escalabilidad por demanda.
- ✓ Reducción de costos de mantenimiento de tecnología y eliminación de problemas asociados.
- ✓ Mejora relevante e inmediata de la calidad de atención a los clientes.

Arquitectura



Metodología de Operación

- ✓ Las grabaciones a evaluar serán copiadas por el personal del cliente en una carpeta específica en el PC de Exportación.
- ✓ Serán enviadas automáticamente vía ftp desde dicho PC a AnewCloud, sin intervención adicional por parte de los usuarios.
- ✓ El supervisor/coordinador de calidad se conectará vía Internet a AnewCloud, para aplicar las planillas de evaluación sobre las grabaciones, haciendo uso de todas las facilidades de integración grabación-evaluación que ofrece el servicio.

Beneficios Operativos y de Negocios

- ✓ Consolidación de la información táctica (reportes de gestión) y operativa (evaluaciones, grabaciones, reportes de operación).
- ✓ Consolidación y envío automático de reportes de reportes.
- ✓ Alertas automáticas de casos críticos (evaluaciones por debajo de umbrales mínimos definidos).
- ✓ Retroalimentación del cliente final vía encuestas de satisfacción.
- ✓ Visualización en tiempo real de los resultados de los procesos de calidad.

Impacto en la Rentabilidad

- ✓ Aumento del tiempo productivo del equipo de calidad .
- ✓ Automatización del proceso de evaluación y a la disponibilidad oportuna de la información.
- ✓ Reducción significativa de la posibilidad de errores humanos.
- ✓ Permite la actuación rápida sobre casos críticos de calidad.
- ✓ Medición del pulso del proceso de calidad del centro de contacto.

Propuesta AnewCloud

- ✓ Precio base mensual – hasta una cantidad determinada de evaluaciones
- ✓ Precio por evaluación realizada por encima de la cantidad cubierta en el precio base mensual.
- ✓ Servicios profesionales para la implantación, diseño y entrenamiento a usuarios funcionales y técnicos – pago único a ser realizado al inicio de la contratación del servicio. Cubre 5 reportes estándar y 1 planilla de evaluación.
- ✓ Servicios adicionales:
 - Personalización de reportes
 - Diseño e implantación de nuevas planillas de evaluación,
 - Diseño del proceso de evaluación.

Reportes Estándar

- ✓ Calidad promedio por equipo
 - Promedio de notas consolidadas/agente.
 - Cantidad de evaluaciones realizadas.
 - Drill down de agentes/grupo con sus promedios de evaluación
 - Drill down de evaluaciones/agente
- ✓ Calidad promedio por agente
 - Fecha de la 1era y última evaluación/agente
 - Cantidad de evaluaciones realizadas
 - Drill down del detalle de las evaluaciones/agente.
- ✓ Resultados consolidados por agente
 - Nota promedio/agente
 - Nota de cada evaluación/agente
 - Tendencia en nota promedio por fechas/agente
- ✓ Promedio consolidado por evaluador.
 - Cantidad de evaluaciones/evaluador
 - AHT de las grabaciones evaluadas/evaluador
 - Promedio de notas/agente/evaluador
- ✓ Resumen de evaluación por integrante
 - Nota [%] de cada evaluación/agente
 - Nombre del evaluador/evaluación
 - Fecha de cada evaluación

AnewCloud:
Primer paso para entender
La Voz del Cliente [VdC]



CONTACTO

Caracas - Venezuela

CCCT | NIVEL C2 | SECTOR YAREY | OFC MZ 3A | CHUAO | 1064

TELF: + 58 (212) 908 1800 - FAX: 908 1875 / 78

www.anew.com.ve

anewlider@anew.com.ve