



almato quizTOOL

Training und Wissensprüfung auf neuen Wegen

Die Herausforderung

Das Geschäft im Service Center unterliegt permanenten Veränderungen und die dort tätigen Mitarbeiter stecken in einem kontinuierlichen Lernprozess. So gilt es, einmal gelerntes und noch gültiges Wissen zu konservieren und zusätzlich neue Inhalte hinzuzufügen oder aber gegen nicht mehr aktuelles Wissen auszutauschen.

Kennen Sie den tatsächlichen Wissenstand Ihrer Mitarbeiter?

Wenn es darum geht, den genauen Stand des Leistungs- und Wissensniveaus für ein ganzes Team zu einem Zeitpunkt zu evaluieren, so steht der Verantwortliche vor der Herausforderung verlässliche und nachvollziehbare Informationen zu erhalten. Die Frage der Geschäftsführung, ob auch alle Mitarbeiter des Service Centers zu einem bestimmten Thema sattelfest seien, sollten mit validen Fakten untermauert sein. Aber auch Kunden wünschen sich zu Recht Gesprächspartner, die zu jeder Zeit die richtigen Antworten parat haben. Und nicht zuletzt fühlen sich Mitarbeiter wohler, wenn sich ihr Wissen stets auf dem aktuellen Stand befindet.

Prüfen Sie heute regelmäßig den Kenntnisstand Ihrer Agenten?

Eine regelmäßige Abfrage von für die Tätigkeit notwendigem Wissen ist für alle am Geschehen Beteiligte gut und hilfreich. Unternehmen, Vorgesetzter, Mitarbeiter und Kunde haben hier das gleiche Interesse. almato quizTOOL setzt genau hier an und bietet ein Werkzeug, mit dem eine kontinuierliche Abfrage von Erlerntem in einer für den Mitarbeiter angenehmen und zielgerichteten Weise erfolgt. Ein Quiz ist eine intelligente Möglichkeit, Neugierde beim Ausfüller zu wecken, Wissensstände abzufragen und gleichzeitig auch noch Wissen zu vermitteln.

Die Funktionsweise von almato quizTOOL

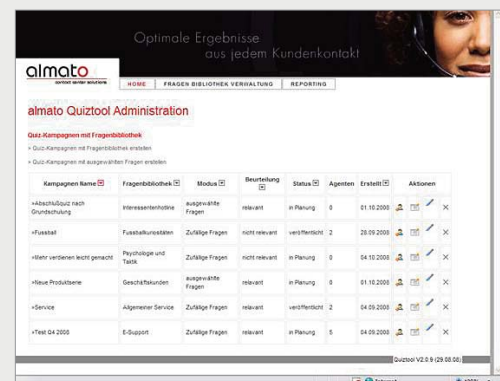
almato quizTOOL bietet eine Vielzahl von Funktionen mit denen beliebig viele, unterschiedliche Quiz erstellt werden können. Die Basis für jedes Quiz ist die sogenannte Fragen-Bibliothek, in der alle Fragen, unterteilt in ebenfalls beliebig viele Kategorien/Bereiche vorgehalten werden. Diese Bibliothek kann vom Anwender selbst erstellt und jederzeit bearbeitet werden. Der Anwender ist damit vollständig unabhängig und benötigt keine Unterstützung seitens almato um neue Quiz zu erstellen oder bereits vorhandene Vorlagen zu bearbeiten.

Bei den Fragen hat der Quizersteller grundsätzlich die Wahl, ob er diese mit nur einer richtigen Lösung, mit mehreren richtigen Antworten (Checkboxes) oder mit Freitext gestalten möchte. Je mehr Fragen in einer Bibliothek zusammengestellt werden, um so größer ist Variabilität mit der das System im Anschluss dann jeweils unterschiedliche, individuelle Quiz erstellt. Selbst wenn alle Mitarbeiter einer frei definierbaren Gruppierung ein Quiz basierend auf der selben Fragenbibliothek erhalten, kann jedes Quiz anders aussehen. Damit wird vermieden, dass Ihre Mitarbeiter einfach von einander abschreiben.

Darüberhinaus machen Funktionen wie die einfache Kopiermöglichkeit von Fragen, die Zustellung eines Quiz in Zeiten mit geringem Callvolumen oder übererfülltem Servicelevel quizTOOL zu einer ausgereiften und für jedes Service Center hilfreichen Applikation.

IHRE VORTEILE IM ÜBERBLICK

- Nutzung der Beliebtheit von Quiz
- Volle Integration in Click2Coach, daher sofort einsatzbereit und geringer Implementationsaufwand durch Nutzung der Stammdaten aus Click2Coach und die Einbindung in die Nutzerrechteverwaltung und das Reporting
- geringer Schulungsaufwand
- einfache Bedienung (analog zu Click2Coach) für Trainer und Agenten
- flexible Möglichkeit für Umfragen, Abfrage von Wissensständen und Lernerfolgskontrolle
- umfassende Auswertung über bestehende Click2Coach Reporting Engine
- Möglichkeit neben bereits verfügbarem Elearning die Einleitung weiterer, zielgerichteter Maßnahmen im Rahmen des Coachingprozesses
- frei konfigurierbar und somit vollständig auf spezielle Anforderungen der Kunden anpassbar





Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

Reporting

Die Ergebnisse aus den beantworteten Quiz werden automatisiert ausgewertet. Somit können auch große Mitarbeitergruppen regelmäßig Ihr Fachwissen überprüfen ohne zusätzlichen Zeitaufwand für Coaches oder Supervisoren.

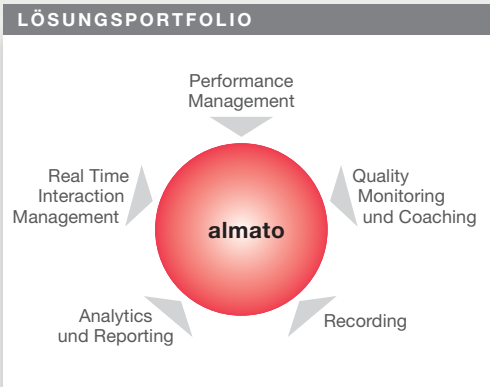
Leistungsmerkmale

- Integration ohne Zusatztools (Intranetserver) in die bestehenden Click2Coach Module Quality Monitoring und Agent Desktop.
- Einfaches Erstellen des Quiz und der Quizfragen innerhalb von Click2Coach Quality Monitoring (analog zu der Funktionalität der Bewertungsvorlagen).
- Erstellen von Quizkampagnen und automatisches Versenden der Einladungen an die Agenten innerhalb von almato quizTOOL.
- Agenten greifen via Click2Coach Agent Desktop auf die Quiz-Kampagnen zu und beantworten die Fragen.
- Volle Reporting-Integration über die Click2Coach Reporting Engine.

Arbeitsschritte zur Durchführung einer Quizkampagne

1. Erstellen der Quiz-Kampagnen im almato quizTOOL.
2. Zuweisen der Agenten.
3. Übersicht und Verwalten der erstellten Quiz-Kampagnen.
4. Versenden der Einladungen an die ausgewählten Agenten.
5. Zustellen des Quiz über die Inbox des Agenten im Click2Coach Agent Desktop; zusätzlich kann über den Click2Coach Smart Agent das Zustellen des Quiz während der optimalen Zeiten (z. B. Idle Times) sichergestellt werden.
6. Die Agenten beantworten die Fragen direkt am eigenen Arbeitsplatz.
7. Übersicht über den aktuellen Stand und die erfolgreiche Durchführung der einzelnen Quiz-Kampagnen.
8. Auswerten der Quiz-Kampagnen mittels der Click2Coach Reporting-Engine.
9. Analog zur Auswertung der Bewertungsvorlagen können die durchgeführten Quiz-Kampagnen nach Agent, Team und Standort ausgewertet werden. Darüber hinaus können auch die einzelnen Fragen, ein Mix von Fragestellungen und Personengruppen sowie ein Vergleich der einzelnen Personen(-gruppen) zu den abgefragten Themenbereichen bereitgestellt werden.

Die almato GmbH bietet innovative und revolutionäre Lösungen, die Ihnen helfen, aus jedem Ihrer Kundenkontakte optimale Ergebnisse zu erzielen. Der Fokus der Geschäftsaktivitäten liegt auf dem Vertrieb und der Implementierung von Aufzeichnungs-, Quality Monitoring- und Coaching-Lösungen und Lösungen zur Steuerung der Kundeninteraktion in Echtzeit.



almato PERFORMANCE MANAGEMENT

Bedarfsgerechtes Quality Monitoring und individualisiertes Coaching mit **Click2Coach**

almato flexREC die hochflexible Sprachaufzeichnungslösung für alle In- und Outboundprojekte

almato feedBACK ermöglicht die automatische sprachgesteuerte Kundenbefragung

almato quizTOOL integriert die Abfrage von Wissensständen und die Identifizierung von Trainingspotenzialen in den Coachingprozessen

Effiziente Analyse von Gesprächsinhalten mit **Envision InteractionIQ**

Analytics stellt eine umfassende Reportingplattform zur Zusammenführung und Analyse aller vorhandenen Datenquellen bereit

almato
contact center solutions

almato GmbH

contact center solutions
Wöhrdstraße 5
72072 Tübingen

TELEFON +49 7071 79569-0
TELEFAX +49 7071 79569-29
E-MAIL info@almato.de
INTERNET www.almato.de