

KALİTE YÖNETİMİ



Kalite yönetimi, çağrı merkezlerinin performansını ölçen temel göstergeler (KPI'lar) doğrultusunda, müşteri hizmetlerinin kalitesini sürekli ölçümleyen, değerlendiren ve iyileştiren bir süreçtir. Kalite yönetimi, çağrı merkezlerinin müşteri memnuniyetini artırması için önemli bir faktördür.

Ne İçin Kullanılır?



Müşteri temsilcilerinin performansını ölçümlemek



Müşteri memnuniyetini sağlamak



Müşteri temsilcilerine eğitim ve gelişim fırsatları sunmak



Hizmet standartlarına uygunluğu kontrol etmek



Verimliliği artırmak

Nasıl Kullanılır?

Kalite yönetimi uygulaması, Tegsoft ile entegre bir şekilde çalışır ve şu özellikleri sunar:

- Kalite yönetim formlarında çeşitli değerlendirme soruları bulunur.
- Değerlendirme süreci, müşteri temsilcisinin ses tonu, müşteri karşılması ve isimle hitap gibi kriterlere göre yapılır.
- Tegsoft'a tanımlı müşteri temsilcilerine ait çağrılar, yöneticiler tarafından değerlendirilir.
- Kalite değerlendirmesi tamamlandıktan sonra, sonuçlar otomatik olarak ilgili müşteri temsilcisine e-posta ile iletilir.