



**TEMSA**  
Doing IT for you

**NICE**

# QUALITY CENTRAL

Una visión integral de los Programas de Calidad.

En un centro de contacto el ritmo de datos de hoy es más rápido, la entrega de un servicio de alta calidad es más difícil que nunca. Tus consumidores esperan un acceso constante a su marca a través de una variedad de canales.



**TEMISA**  
Doing IT for you

En este entorno, la gestión de diversos procesos de calidad se ha tornado cada vez más complejo. La capacidad de aprovechar una solución de gestión de calidad para llegar a toda la plantilla y conducir mejoras operativas proporciona una ventaja competitiva poderosa. Puede elevar la participación del agente y el rendimiento y a su vez ofrecer niveles sin precedentes de la satisfacción del cliente.

## QUALITY CENTRAL™

Te ofrece un enfoque único y global para la gestión de calidad, lo que garantiza que los procesos de su centro de contacto y de back-office y métricas de rendimiento están estrechamente ligados a los objetivos prioritarios. Quality Central automatiza y personaliza todos sus procesos de calidad, independientemente de la solución, el canal o la grabación

Al unificar sus programas de calidad en una sola aplicación, Quality Central ahorra tiempo y conduce una mejor toma de decisiones. Puedes encontrar información procesable que ayudan a capacitar a los agentes, satisfacer a los clientes y la eficiencia en transmisión, dando a tu empresa una clara ventaja sobre la competencia.

## Procesos de Calidad de vanguardia

QUALITY CENTRAL™ ayuda a los centros de contacto a mejorar las métricas clave en todos los ámbitos:

- Reducir el tiempo promedio de manejo en un 10% -30%
- Disminuir el tiempo de retención en un 5% -25%
- Aumentar la satisfacción del cliente en un 15% -40%
- Aumentar la resolución de primera llamada en un 15% -40%
- Mejorar la eficacia de ventas en un 10% -20%
- Unificar y automatizar sus Programas de Calidad



QUALITY CENTRAL™ incorpora todo tipo de interacción: llamadas telefónicas, chats y correos electrónicos a los procesos de reclamación, el trabajo de seguimiento y auditoría de cumplimiento en un solo proceso de evaluación. El resultado es una visión completa de extremo a extremo de la calidad dentro de su negocio. Agentes y directores son capaces de acceder a los datos y administrar sus tareas y objetivos diarios desde una sola aplicación.

## Ahorrar tiempo, recursos y reducir el riesgo

A diferencia de las aplicaciones tradicionales de gestión de calidad, QUALITY CENTRAL™ es independiente de la plataforma de grabación. Como resultado, en sustitución o actualización de un servicio ya no requiere cambios en el otro también. En el entorno de grabación de cumplimiento actual base, no se puede correr el riesgo de tiempo de inactividad.

## Aumentar la eficiencia operativa

QUALITY CENTRAL™ ofrece un robusto conjunto de herramientas que le permite automatizar y personalizar todos los procesos de calidad y optimizar las operaciones:

- Los flujos de trabajo: Out-of-the-box se pueden personalizar para simplificar los procesos como la calibración, agente de auto-evaluación y auditoría; las alertas automatizadas le permiten cumplir las estrictas políticas, y un proceso de evaluación automatizada permite el enrutamiento fácil de conflictos y resoluciones a los agentes y supervisores. La función de auditoría ayuda a asegurar un proceso de revisión imparcial.
- Formas: Las formas flexibles pueden ser personalizadas y automatizadas y se transforman en oportunidades de entrenamiento de acciones concretas. Consejos sobre las prácticas y las copias de seguridad y control de versiones sin pérdida de tiempo y proteger el trabajo evaluado. Los formularios pueden ser creados de antemano y programados para una liberación automática.
- Informes: informes de calidad dinámicos y flexibles, con la posibilidad de personalizar los informes con más de 200 puntos de datos.
- Entrenador: Quality Central permite a los supervisores tener entrenamiento personalizado, enviar y recibir las instrucciones y las fechas de vencimiento con tan solo un clic.

## Aprovecha el potencial de tus empleados

Cuadros de mando personalizados para supervisores, acceso constante a las últimas tendencias de sus equipos, indicadores de desempeño y planes de flujo de trabajo. Los evaluadores pueden comparar las colas de elemento de trabajo para identificar los puntos conflictivos y priorizar tareas. Los cuadros de mando fáciles de usar ayudan a los agentes revisan las evaluaciones y las metas, comparar su rendimiento con sus compañeros e incluso llevan a cabo autoevaluaciones para el entrenamiento de colaboración. La fabricación de sus empleados interesados en las mejoras del proceso puede conducir a una moral más alta y reducir la rotación, lo que lleva a la satisfacción de los clientes.



DECREASE  
average handle time by  
**10%-30%**



DECREASE  
hold time by  
**5%-25%**



INCREASE  
customer satisfaction by  
**15%-40%**



INCREASE  
first call resolution by  
**15%-40%**



IMPROVE  
sales effectiveness by  
**10%-20%**



**TEMSA**

Doing IT for you



Independent of call recording and other platforms, simplifying access to new features and reducing risk of data loss.



Evaluate any data source or channel, unifying all quality processes in a single application.



Provide end-to-end quality automation with 100 percent customization of workflows.



Personalize with the ability to segment data for custom reports and individualize dashboards.



Integrate with NICE Recording, Interaction Analytics, Workforce Management, Voice of the Customer and Performance Management solutions.

**NICE**