



APLICACIÓN DE EVALUACIÓN DE CYBERTECH

DESCRIPCIÓN GENERAL

La aplicación de evaluación de CyberTech es una solución de supervisión de calidad y eficacia de valor añadido. El sistema combina la grabación de pantalla y de llamadas con una función de evaluación en una sola solución integrada que puede desempeñar un papel primordial en la mejora del servicio de atención al cliente de los centros de atención de llamadas de cualquier tamaño.

La aplicación complementa a la plataforma de CyberTech, la primera solución de grabación abierta y segura que está diseñada para utilizar hardware y software estándar del sector. Esta tecnología líder dentro de su clase es utilizada en las principales instituciones financieras del mundo, en organizaciones gubernamentales y de seguridad pública y en los centros de atención de llamadas. Aprovechando el hardware que se encuentra con facilidad en el mercado y los dispositivos de almacenamiento en red existentes de los clientes, esta solución preparada para el futuro de captura, almacenamiento, recuperación y reproducción de voz, radio y comunicaciones de datos ofrece una funcionalidad insuperable a la par que permite reducir el coste total de propiedad de la empresa.

Con la introducción de la evaluación y en particular cuando se combina con la grabación de pantalla de CyberTech, esta ofrece ahora la información más completa de todas las llamadas para identificar dónde y cómo se puede mejorar el rendimiento.

CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS

La aplicación de evaluación de CyberTech ofrece de manera única las siguientes capacidades y ventajas en los procesos de flujo de trabajo:

- **Una aplicación integrada** para la grabación de voz, la grabación de pantalla y la evaluación de CyberTech
- **Creación sencilla** de campañas, evaluaciones e informes de proyectos
- **Evalúe y añada** comentarios adicionales a una llamada en la misma ventana
- **Aplicación fácil de usar** de aspecto y uso intuitivo
- **El reducido coste de la implementación** viene derivado de la compatibilidad con hardware y software estándar
- **Formularios de evaluación** con secciones configurables
- **Comparta formularios y secciones** entre los usuarios
- **Establezca un programa** para seleccionar las llamadas grabadas y las grabaciones de pantalla para su evaluación
- **Diseñe formularios personalizados** con secciones, preguntas y respuestas configurables
- **Cree proyectos de evaluación** mediante la asignación de llamadas para su evaluación, junto con formularios para los supervisores
- **Genere informes gráficos** sobre evaluaciones y estadísticas de llamadas.

GRABACIÓN DE PANTALLA

GRABACIÓN DE VOZ

SUPERVISIÓN DE CALIDAD

Evaluation report

GROUP/USER OVERALL AVERAGE SCORES
Showing averages for 6 user(s) and 1 group(s). Total 163 evaluation(s). All evaluation data - all projects.

User/Group	Average Score
Swain Lee	~75%
Robert Miller	~65%
Tim Spencer	~75%
Christopher Van Dyke	~70%
James Wallace	~70%
Carol Watson	~70%
Agents	71.11%
Company average	~70%

Report options

- Show report data
- Include empty entries

Buttons: Reset form, Generate chart, Go back one step, Print report, Refresh chart, Export



FLUJO DE TRABAJO Y FORMULARIOS

Cuando es necesario evaluar llamadas específicas realizadas en el pasado, la selección manual puede facilitar la realización de una gestión de consultas más detallada. Esta función mejora la evaluación de, por ejemplo, todas las llamadas de un cliente o agente específico para efectuar una revisión y un análisis adicional.

- Es posible recuperar un número definido de llamadas por día, semana o mes
- Los usuarios pueden seleccionar la grabación únicamente de llamadas de voz, únicamente de grabaciones de pantalla o ambas.

Los formularios de supervisión de la aplicación de evaluación de CyberTech pueden crearse para que realicen un seguimiento del flujo de trabajo. Entre sus funciones se incluye la posibilidad de agrupar preguntas por orden de importancia o por otros criterios. Los tipos de respuestas de puntuación pueden ajustarse en Sí/No, en una escala flexible, o en "No aplicable". Es posible incluir campos adicionales si se desea para capturar los comentarios de los supervisores o de los agentes o para otras medidas relacionadas con la gestión de consultas.

- Entre las opciones de visualización de puntuaciones se incluyen: visualización continua del cálculo en tiempo real, únicamente después de completar el formulario o no visualización. El resultado de la puntuación se visualiza como un valor comprendido entre 0% y 100%.
- Los formularios pueden exportarse a un archivo, que puede enviarse por correo electrónico, imprimirse o procesarse de otro modo.
- Las preguntas pueden almacenarse en una biblioteca. Esto permite la reutilización sencilla y flexible de las preguntas.
- Para obtener una flexibilidad máxima en la puntuación, puede asignarse un factor de peso a cada sección y a las preguntas de una sección. Mediante la asignación del factor de mayor peso a las preguntas más importantes, una puntuación baja en dichas preguntas provocará la obtención de una puntuación total reducida.

PROYECTOS Y GENERACIÓN DE INFORMES

Mediante la asignación de una selección de llamadas y formularios de evaluación a un supervisor, se crea un proyecto o una campaña. Cuando un supervisor inicia sesión, puede iniciarse la evaluación de las llamadas asignadas. Es posible que en los proyectos se especifique que las llamadas puedan ser evaluadas solamente una vez por un solo supervisor o varias veces por varios supervisores. A continuación las puntuaciones pueden ser calibradas entre los supervisores. Los resultados de los proyectos pueden capturarse y presentarse mediante una completa gama de tipos de evaluación gráfica que ofrece elevados niveles de información de gestión.

Existen plantillas y diseños estándar disponibles para generar informes sobre agentes individuales, grupos de agentes, proyectos y formularios. Como alternativa, los usuarios pueden definir los parámetros de una amplia gama de informes personalizados, y para un enfoque más exhaustivo, analizar los datos con mayor detalle, capturar la duración de las llamadas, el número de llamadas, etc.

ASISTENCIA TÉCNICA

Las soluciones de CyberTech se instalan y reciben asistencia técnica a través de una red mundial de especialistas con formación técnica avanzada. La asistencia técnica se encuentra disponible en tiempo real en todo el mundo.

COMPARACIÓN DE LA SUPERVISIÓN DE CALIDAD

Evaluación de CyberTech	Otras soluciones de gestión de consultas
Fácil de utilizar	Difícil de utilizar
Una aplicación	Aplicaciones independientes
Integrado en la solución de grabación	Integrado localmente con la grabación
Basado completamente en Internet	Aplicaciones de cliente pesadas
Para centros de atención de llamadas de cualquier tamaño	Únicamente para centros de llamadas de grandes dimensiones
Con posibilidad de efectuar grabaciones de pantalla integradas	No siempre con grabación de pantalla
Precio asequible	Costoso