



Virtual Quality Manager (VQM)

Servicequalität im Customer Interaction Center (CIC) ist das A und O, denn zufriedene Kunden tragen entscheidend zum Unternehmenserfolg bei. Ein Baustein der Servicequalität sind qualitativ einwandfreie Kundenkontakte.

Sie suchen ein kompetentes und effizientes Qualitätsmanagement? Dann sind Sie bei uns richtig. Wir haben das Know-how und die Werkzeuge.

Was ist der Virtual Quality Manager

Der Virtual Quality Manager übernimmt für Sie die Qualitätssicherung und -optimierung innerhalb Ihres CIC's. Sie definieren, welche Kontakte (Gespräche, E-Mails, Briefe) geprüft werden sollen, wir analysieren, bewerten und Sie erhalten die Optimierungspakete, die visualisierten Reports sowie unsere konkreten und praxisnahen Umsetzungs-Vorschläge.

Ihr Nutzen

Sie sparen Zeit und setzen Ihre Ressourcen für Ihr Kerngeschäft ein. Sie profitieren von einem enormen Know-how und hoher Professionalität. Die Bewertungen werden individuell auf Sie zugeschnitten und gemeinsam weiterentwickelt. Sie sparen Geld, Ressourcen und steigern durch unseren Service die Qualität Ihrer Kundenkontakte.

Unser Angebot

Basis Package

Anhand eines standardisierten Bewertungsbogens erhalten Sie einen Einblick in die Qualität Ihrer Kundenkontakte (Basis: 5 Kontakte pro Mitarbeiter) sowie einen Massnahmenkatalog mit konkreten, praxisorientierten Handlungsempfehlungen.

Premium Package

Die individuelle Bewertung beinhaltet eine auf Sie abgestimmte Analyse und eine regelmässige Begleitung Ihres CIC's. Gemeinsam definieren wir die Erfolgsfaktoren und Messkriterien und erstellen individuelle Förderungsmassnahmen für die Zielerreichung.

Kontakt

Online

www.ditari.ch/cic-cockpit-vqm

E-Mail

vqm@ditari.ch

Telefonisch

079 298 68 80 | 079 746 17 68