



Virtual Quality Manager Plattform (VQM Plattform)

Qualitätsbewertungen und -messungen im Kundendialog werden oftmals in Excel oder Word durchgeführt. Übersichten und Visualisierungen müssen manuell erstellt werden, was einen hohen Aufwand zur Folge hat sowie das Risiko von Fehlerquellen birgt. Parallele Bearbeitungen sind nicht möglich.

Ihr Nutzen

Mit dem Einsatz der VQM Plattform erreichen Sie folgende Ziele:

- Einfache und effiziente Bewertung von Kundenkontakten
- Definition von individuellen Bewertungskriterien
- Direkte Verknüpfung der Bewertung mit dem Kontakt
- Immer und überall zugänglich (standortunabhängig)
- Möglichkeit der Mehrfachbearbeitung
- Bewertungs- und Gesamtübersichten auf einen Klick
- Visualisierung der Auswertungen / Entwicklungsübersicht
- Unmittelbare Erkennung von Handlungsfeldern



Ziel ist es, mit dieser Web-Lösung die Kundenkontakte der Mitarbeiter nach definierten Kriterien zu bewerten, auszuwerten, zu visualisieren und mit den daraus resultierenden Massnahmen die Kundenkontakt-Qualität zu steigern und das Kundenerlebnis positiv zu beeinflussen.

Die VQM Plattform kann in Kombination mit der VQM Dienstleistung eingesetzt werden.

Unser Angebot

Event-Einsatz

Event bezogener Einsatz der VQM Plattform. Die VQM Plattform wird gezielt bei der Bewertung der Kontaktqualität aufgeschaltet (beispielsweise 2-3x pro Jahr).

Jahresnutzung

Bei der Jahresnutzung kann die VQM Plattform durchgängig eingesetzt werden.

Kontakt

Online

www.ditari.ch/cic-cockpit-vqm

E-Mail

vqm@ditari.ch

Telefonisch

079 746 17 68 | 079 298 68 80