

De Agent Improvement Software van Agimso ondersteunt de verbetercyclus binnen het contactcenter. Agents moeten over steeds meer kennis en vaardigheden beschikken. Training en coaching zijn menselijke activiteiten. Agimso zal de inzet van deze activiteiten ondersteunen danwel versterken. Om dit te bereiken worden online leermodules, toetsen en monitoring aangeboden. Met het geheel aan instrumenten wordt het kennisniveau van uw agents continue inzichtelijk gemaakt, op pijl gehouden en verbeterd op een uniforme manier. Op deze manier draagt Agimso bij aan het beter functioneren van een teamleider, efficiënte en effectieve trainingsinspanning, klant- en medewerkertevredenheid en optimaal rendement van de belangrijkste schakel in het klantcontact, uw contactcenter agent.

## Leermodules

Leermodules binnen Agimso worden door een trainer ontwikkeld of geschreven. U kunt hierbij eenvoudig gebruik maken van de middelen die u reeds heeft zoals Powerpoint of Word. Wellicht heeft u ook reeds Flash of HTML materialen. Deze kunnen heel eenvoudig binnen Agimso hergebruikt worden. Agimso bevat zelf ook een eenvoudige editor voor het creëren van leermodules. De teamleider van een agent activeert cursussen en cursusmodules voor zijn of haar agents. Vervolgens is de teamleider in staat om de voortgang in te zien. Uiteraard geeft testen het ultieme inzicht in het kennisniveau en de probleemgebieden van een agent.

## Test met multiple choice

Multiple choice vragen, eventueel ondersteund met beeldmateriaal, vormen de basis om het kennisniveau van agents inzichtelijk te maken. De vragen worden per cursusmodule gemaakt en alle vragen van de cursusmodules van één cursus vormen samen de eindtest. De vragen dragen de kenmerken van een module en kunnen 2 tot 4 antwoordmogelijkheden bevatten, welke allemaal een motivatiemogelijkheid hebben waarom ze goed danwel fout zijn. De norm voor het percentage vragen dat correct beantwoord moet worden is instelbaar. De teamleider heeft realtime inzicht in scoringsresultaten. Een contactcenter manager heeft via een separate login de mogelijkheid om realtime rapporten van zijn locatie te bekijken. Testen kunnen gekoppeld zijn aan leermodules, maar kunnen uiteraard ook als stand alone test worden ingezet.

## Monitor de kwaliteit

De beoordeling van contacten die contactcenter agents hebben kan met behulp van formulieren in Agimso worden geregistreerd. De formulieren kunt u zelf op basis van uw eigen wensen samenstellen, bijvoorbeeld naar skill, kanaal of contacttype. Aan de items die op de formulieren staan kunnen onder andere wegingsfactoren meegegeven worden zodat de meest belangrijke zaken ook het zwaarst meewegen. Uitgebreide rapportage inclusief trendlijn om de verbetercurve inzichtelijk te maken is beschikbaar voor de teamleider, maar ook voor de contactcenter manager.

## Meer weten?

Graag maken wij kennis met u en uw organisatie om te bespreken wat Agimso voor u kan betekenen. Bezoek onze website <http://www.agimso.nl> of bel 078-6320242.

