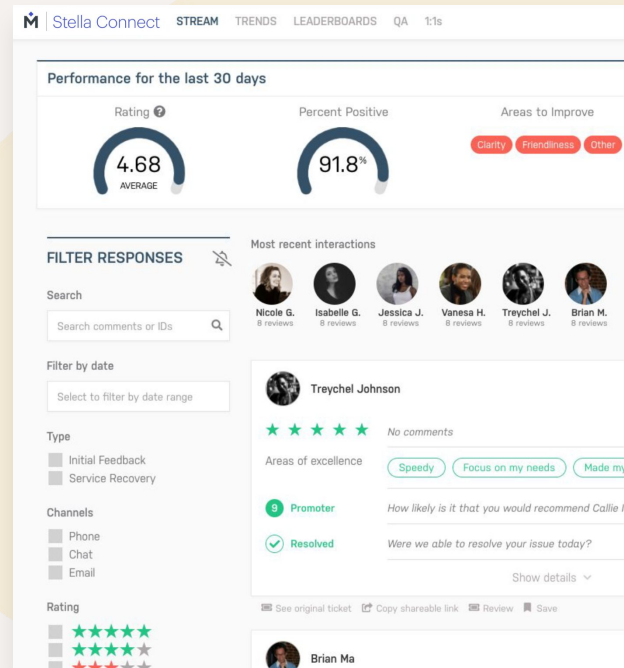
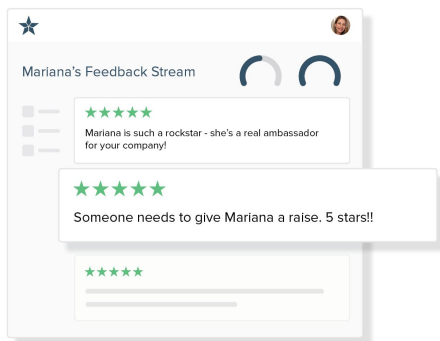


# Frontline-Teams zu Höchstleistungen führen

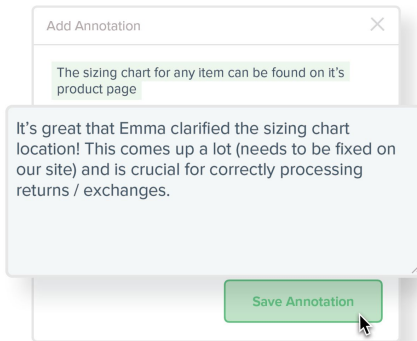
Stella Connect by Medallia bietet eine einheitliche Lösung, die Kundenfeedback, Qualitätskontrollen und Coaching kombiniert, um Führungskräften im Kundenservice-Bereich einen besseren Überblick über die Leistung ihres Teams zu bieten sowie die Kundenbindung und -zufriedenheit zu fördern.



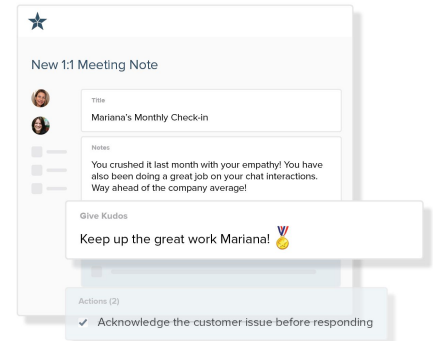
## Echtzeit-Feedback



## Qualitätssicherung



## Coaching und One-on-One-Meetings



## Verbesserungen anhand praktisch verwertbarer Erkenntnisse vornehmen

Ganz gleich, ob Sie über ein internes Team verfügen oder auf BPOs vertrauen: Mit Stella Connect gehört das Rätselraten im Hinblick auf die Mitarbeiterleistung der Vergangenheit an. Dank spezifischer Berichte mitsamt Trendanalysen und aussagekräftigen Einblicken für jede Rolle – vom Kundendienstmitarbeiter über den Teamleiter bis hin zur Führungskraft – können Sie problemlos nachvollziehen, in welcher Hinsicht Ihre Teams am besten abschneiden und wo Verbesserungsbedarf besteht.

Darüber hinaus erhalten Mitarbeiter direkten Zugriff auf ihr eigenes Kundenfeedback und QA-Bewertungen in Echtzeit, sodass sie unmittelbar an der Verbesserung der eigenen Leistung arbeiten können. Integrierte Workflows vereinen diese beiden Aspekte, bieten zusätzlichen Kontext rund um Kundeninteraktionen und identifizieren neue Coaching-Möglichkeiten, sobald diese entstehen.





### Mitarbeiter binden und motivieren, wo auch immer sie sich befinden

Die Umstellung auf Telearbeit hat das ohnehin schwierige Unterfangen der effektiven Leitung von Frontline-Teams zu einer noch größeren Herausforderung gemacht. Stella Connect wurde entwickelt, um Ihnen zu helfen, Ihr Team bei der Gewährleistung erstklassiger Kundenerlebnisse zu unterstützen. Die Lösung bietet Managern die Möglichkeit, kurzfristige Coaching-Möglichkeiten zu identifizieren, Mitarbeitern Lob auszusprechen und das ganze Unternehmen mühelos über Erfolge zu informieren. Performance-Bestenlisten und Nachrichten-Threads sorgen dafür, dass Ihre Mitarbeiter auch dann miteinander in Verbindung bleiben und ein Gefühl von Teamgeist und Zugehörigkeit entwickeln, wenn sie sich an unterschiedlichen Standorten befinden.

### Zeit sparen und Prozesse optimieren

Die Steigerung der betrieblichen Effizienz ist heutzutage von größerer Bedeutung denn je. Stella Connect ermöglicht es Teams, unzählige Aufgaben mit nur einem Tool zu erledigen: Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit, führen Sie zusätzliche Qualitätskontrollen durch oder reduzieren Sie die Vorbereitungszeit für individuelle Coaching-Sitzungen. Nahtlose Integrationen in Ihr Ticketing-System und automatisierte Service-Recovery-Workflows ermöglichen es Ihnen, den Zeitaufwand für manuelle Prozesse zu reduzieren, sodass Ihr Team sich auf das Schaffen erstklassiger Kundenerlebnisse konzentrieren kann.



### Serviceorientierte Marken vertrauen auf Stella Connect von Medallia

Lemonade

WILLIAMS-SONOMA

Walmart ✨

Mercedes-Benz

BIRCHBOX ♦