



DATASHEET

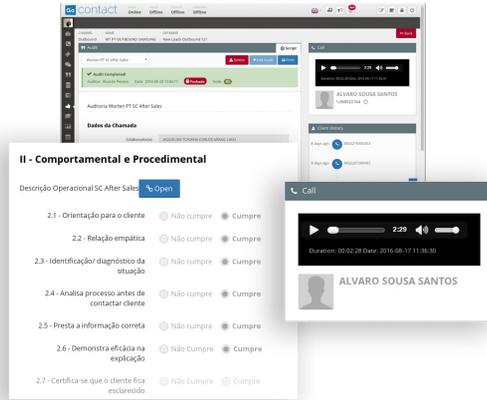
Calidad & E-learning

Calidad & E-learning

El sector de calidad debe tener una visión integral del negocio, servicios, productos y de la atención telefónica.

Con la plataforma GoContact, podrá gestionar todo el sector de calidad de su contact center con tres grandes funciones:

- Monitoreo y evaluación de los contactos.
- Evaluación de la opinión de los clientes - Por IVR.
- E-learning (aprendizaje por medios electrónicos)



Monitoreo y evaluación de contactos

Los contactos recibidos/originados se pueden auditar y evaluar mediante una plantilla de evaluación específica, desarrollada "a medida" de modo a ser fácil de usar (user-friendly) en la plataforma GoContact. Se pueden aplicar factores de ponderación por respuesta para que, al final de la evaluación, esté disponible el resultado de cada evaluación.

Los resultados se pueden también consultar en informes específicos (reporting).

E-learning

Zona donde se puede visualizar contenidos (texto, imágenes, vídeos, etc.) alusivos a temas que deben ser conocidos por los equipos. Además de ofrecer contenidos, también se podrán construir y facilitar plantillas de evaluación de los conocimientos, de modo a evaluar los conocimientos adquiridos.

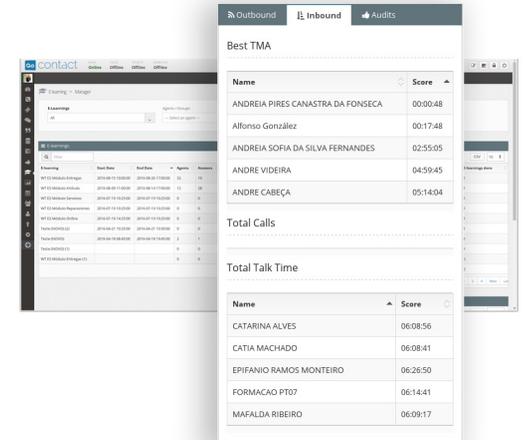
Evaluación de la opinión de los clientes - Por IVR

A través de una plataforma de configuración de IVR se pueden desarrollar encuestas automáticas que pueden ser facilitadas a los clientes con el fin de medir su satisfacción y/o plantear otros tipos de cuestiones necesarias para el negocio. Posibilidad de parametrización de campaña automática que se puede consultar en la Base de Datos inbound u outbound.

También se facilitan los respectivos informes (reporting) para cualquier componente.

Beneficios de las auditorías

- Aumento de la productividad
- Mejora en la calidad de la atención telefónica
- Identificar las lagunas de los agentes
- Formación basada en auditoría
- Seguimiento de la evolución de la calidad del negocio



Funciones

- Posibilidad de configurar, usando la herramienta de construcción, scripts de tablas de evaluación/tickets con incorporación de lógica para contabilizar los puntos de cada evaluación.
- Provisión de los análisis realizados por los agentes a través de la plataforma en un entorno específico.



contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com