



DATASHEET

Estatísticas & Dashboard

Estatísticas & Dashboard

Aumenta a eficiência e otimiza o desempenho do seu call center com análises em tempo real.

O nosso avançado dashboard permite uma rápida visão geral de estatísticas em tempo real, do desempenho de nível de serviço, bem como métricas detalhadas e monitorização ao vivo das interações do agente.

O Real Time Stats permite otimizar o atendimento em:

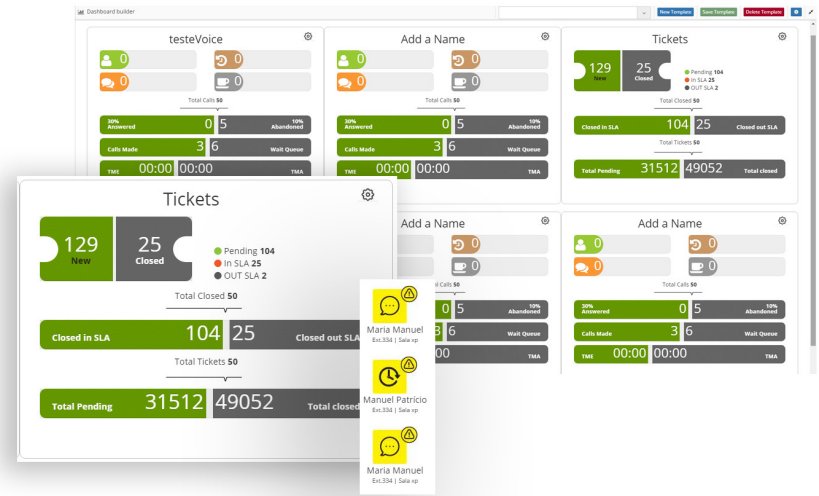
- Reduzir tempos de espera e taxa de abandono
- Melhoria da satisfação do cliente
- Reduzir despesas operacionais
- Aumento de taxas de adesão e ocupação

Funcionalidades

- Disponibilização de dashboards com várias perspetivas de análise (inbound/outbound/tickets/agentes)
- Disponibilização de um leque alargado de variáveis que permitem a construção dos indicadores a colocar nos dashboards através duma interface Web
- Wallboards configuráveis (templates) e com design atrativo
- Construtor de indicadores com motor aritmético

O seu Contact Center em tempo real

Toda a informação que precisa, altamente configurável, sempre online. Através da plataforma GoContact a Informação torna-se acessível em qualquer ponto de acesso com internet.



Controlo total da globalidade da sua operação

Através da análise do nosso dashboard, o supervisor pode imediatamente alterar prioridades de atendimento, para otimizar a eficiência do call center.



contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com