



DATASHEET

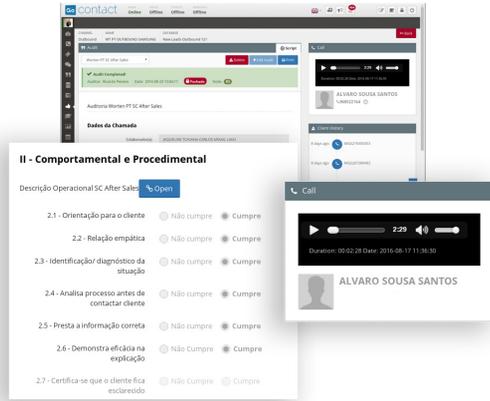
Qualidade & E-learning

Qualidade & E-learning

A área de Qualidade deve ter uma visão totalmente abrangente do negócio, dos serviços, do produto e do atendimento.

Com o GoContact, poderá gerir toda a área de qualidade do seu contact center com base em três grandes funcionalidades:

- Monitorização e avaliação de contactos
- Avaliação da opinião dos clientes - Via IVR
- E-learning



Monitorização e avaliação de contactos

É possível auditar os contactos recebidos/originados e avaliá-los mediante uma grelha de avaliação própria, desenvolvida "à medida" de forma "user friendly" na plataforma GoContact. Podem ser aplicadas ponderações por resposta para que, no final da avaliação, esteja disponível o resultado de cada avaliação.

Os resultados são igualmente consultáveis em reporting específico.

E-learning

Área onde podem ser apresentados conteúdos (texto, imagens, vídeos, etc) alusivos a matérias que devem ser do conhecimento das equipas. Para além da disponibilização de conteúdos, poderão também ser construídas e disponibilizadas grelhas de avaliação dos conhecimentos por forma a serem aferidos os conhecimentos adquiridos.

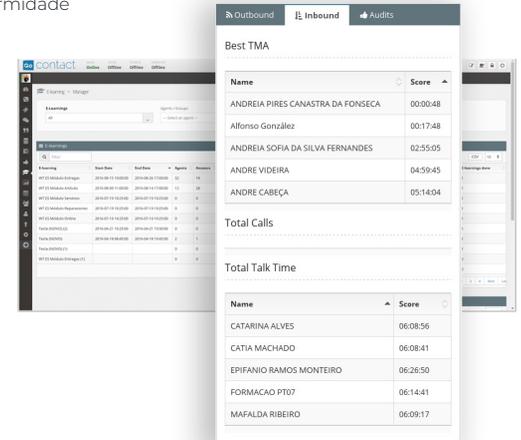
Avaliação da opinião dos clientes - Via IVR

Através de uma plataforma de configuração de IVR, podem ser desenvolvidos inquéritos automáticos que poderão ser disponibilizados aos clientes por forma a medir a satisfação dos mesmos e/ou serem colocadas outro tipo de questões que sejam necessárias para o negócio. Possibilidade de parametrização de campanha automática com leitura na BD Inbound ou outbound

É ainda disponibilizado reporting em conformidade para qualquer componente.

Benefício das auditorias

- Aumento de produtividade
- Melhoria na qualidade de atendimento
- Identificar as lacunas dos agentes
- Formação baseada em auditoria
- Acompanhamento da evolução da qualidade do negócio



Funcionalidades

- Possibilidade de configurar, através da ferramenta de construção, scripts de tabelas de avaliação de chamadas/tickets com lógica incorporada de contabilização dos pontos de cada avaliação
- Disponibilização das análises efetuadas aos agentes através da plataforma em ambiente específico



contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com