

No GoContact uniformizamos o Report & Analytics, pretendendo que, no mesmo local, tenha acesso rápido e detalhado aos dados quantitativos bem como ao report gráfico dos mesmos.

Com esta análise, pretende-se que consiga aumentar a produtividade do atendimento.

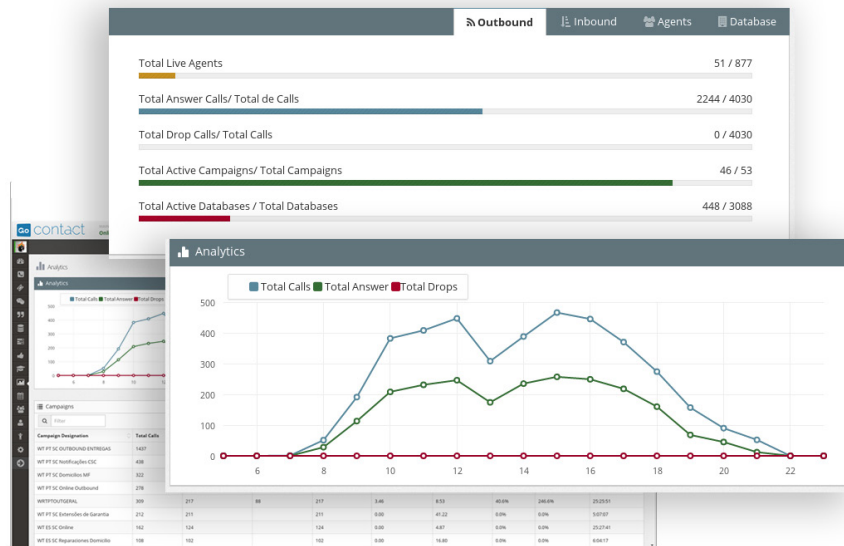
Com base na análise detalhada poderá prever o atendimento futuro nas filas de espera.

Alocando de forma correta e exata os recursos disponíveis, otimizará consistentemente o seu atendimento!

Funcionalidades

- Disponibilização de análise direta (Analytics) em tempo real sobre: Voz Inbound, Voz Outbound, Agentes e Bases de dados
 - Voz Inbound: análise de resultados por linhas, por agentes e por Outcomes
 - Voz Outbound: análise de resultados por linhas, por agentes, por Outcomes e por resultado de negócio
 - Agentes: análise de resultados por agente e por Outcomes
 - Bases de dados: análise de resultados por Outcomes e por resultado de negócio
- Simple Reporting: disponibiliza um conjunto de relatórios com informação tratada, disponibilizando métricas standard dos diferentes canais
- Excel Templates: disponibiliza um mecanismo de construção simples do dashboard do cliente, baseando-se em reporting já existente
- Report Designer: disponibilização de informação no formato raw data para permitir a construção de reporting à medida
- Integra um construtor de relatórios que permite definir os dados a extrair no universo de dados disponíveis
- Possibilidade de exportar para formatos comuns (Excel, Word ou PDF)

- Informação mais valiosa entregue de uma forma simples e concisa
- Gráficos, tabelas e resumos com informação agregada
- Filtros, pesquisas e análise feitos de forma instantânea
- Bases de dados ultrarrápidas fornecem os mais complexos relatórios em tempo real
- Sempre online, sempre disponível!





contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com