

KPIS EN CONTACT CENTERS

Los KPI son métricas cuantificables que miden el desempeño de una empresa, equipo o individuo frente a sus objetivos estratégicos y operativos.



BENEFICIOS DE USAR KPIS EN EL CONTACT CENTER



MEJORA CONTINUA



IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA



ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



MOTIVACIÓN Y COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS



TOMA DE DECISIONES BASADAS EN DATOS

KPIS CLAVE DE UN CONTACT CENTER

01

LLAMADAS EFECTIVAS

02

TASA DE ABANDONO

03

TIEMPO MEDIO DE ESPERA

04

TIEMPO PROMEDIO DE SERVICIO

05

TIEMPO PROMEDIO POSTERIOR AL SERVICIO

06

TASA DE OCUPACIÓN

07

NIVEL DE SERVICIO (SLA)

NET PROMOTE SCORE (NPS)

08

TRANSFERENCIAS CALL BACK

09

LLAMADAS TIPIFICADAS

10

TASA DE ABSENTISMO

11

TM WRAP UP

12

ROTACIÓN

13

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

14



Al implementar y rastrear adecuadamente los KPI relevantes, las empresas están en una mejor posición para enfrentar los desafíos y prosperar en el competitivo mundo de los negocios.

No dejes de leer **nuestro eBook** donde explicamos con más detalle cada uno de estos puntos, y contactar con un gestor para que te ayude con nuestra **solución GoContact de Contact Center**.