

KPIS EM CONTACT CENTERS

Os KPIs são métricas quantificáveis que medem o desempenho de uma empresa, equipa ou indivíduo em relação aos seus objetivos estratégicos e operacionais.



BENEFÍCIOS DO USO DE KPIS NOS CONTACT CENTER



MELHORIA CONTÍNUA



IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA



FOCO NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



MOTIVAÇÃO E ENGAGEMENT DOS COLABORADORES



TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM DADOS

PRINCIPAIS KPIS DE UM CONTACT CENTER

01

CHAMADAS APRESENTADAS

02

TAXA DE ABANDONO

03

TEMPO MÉDIO DE ESPERA

04

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

05

TEMPO MÉDIO DE PÓS-ATENDIMENTO

06

TAXA DE OCUPAÇÃO

07

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

NET PROMOTER SCORE (NPS)

08

TRANSFERÊNCIAS CALLBACK

09

CHAMADAS TIPIFICADAS

10

TAXA DE ABSENTISMO

11

TM WRAP UP

12

ROTATIVIDADE

13

SATISFAÇÃO DOS AGENTES

14



Ao implementar e acompanhar adequadamente os KPIs relevantes, as empresas estão numa posição mais vantajosa para enfrentar desafios e prosperar no competitivo mundo dos negócios.

Não deixe de ler o **nosso eBook**, onde explicamos cada um destes pontos em maior detalhe e contacte um dos nossos gestores para saber mais sobre a **solução de Contact Center da GoContact**.