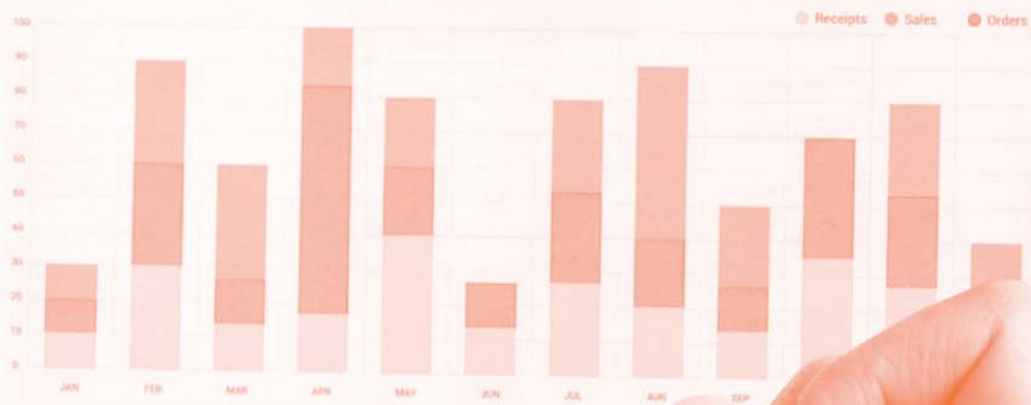


Our company



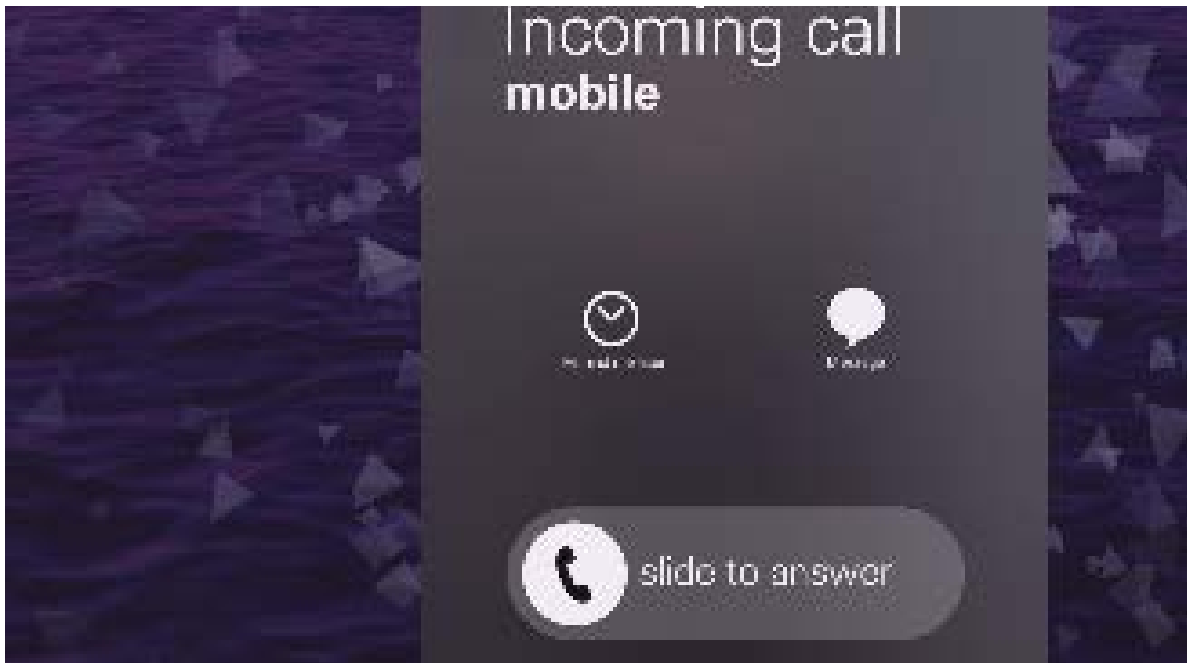
Business items



NT neotel

Dossier Estadísticas de llamadas entrantes

YouTube



Vídeo Estadísticas de llamadas entrantes

Estadísticas de llamadas entrantes

El módulo de estadísticas de llamadas entrantes de Neotel le permite tener un control exhaustivo de las llamadas que recibe en su Call Center.

Este sistema crea colas de espera, informando al cliente en qué puesto se encuentra para contactar con un Agente. De esta manera el usuario sabrá que hay operadores trabajando tras la línea y que pronto será atendido.

Por su parte el Agente tendrá información, tanto en tiempo real como en un historial, de las llamadas que han sido o no han sido atendidas. Así como representaciones gráficas de los datos que se vayan generando.

En cuanto al coordinador del Call Center, este módulo le proporciona información acerca de la duración media de las llamadas por cola, también de las franjas horarias en las que se tiene más volumen de trabajo, además de mostrar el tiempo medio que el cliente está a la espera, los tiempos de conversación de cada Agente, así como le ofrece la posibilidad de hacer búsquedas de las colas con distintos filtros y de escuchar las grabaciones realizadas y descargarlas si lo desea.

De esta manera podrá valorar si los medios de los que dispone para la atención telefónica son adecuados o si tiene que realizar cambios, teniendo herramientas para decidir horarios eficientes para sus empleados, evitando grandes esperas a los clientes o tener empleados ociosos en horas de poca carga de trabajo.



Estadísticas de llamadas



**SIN COSTE
ADICIONAL**

Realiza un control exhaustivo de llamadas.

Crea colas de espera.

Informa al cliente del puesto en el que se encuentra para contactar con un Agente.

Obtiene Información a tiempo real.



Historial de llamadas que hayan sido atendidas o no.

Representaciones gráficas de los datos.



Duración media de las llamadas por cola.



Franjas horarias en las que hay más volumen de trabajo.



Búsquedas por filtros de las colas.



Puede escuchar las grabaciones de las llamadas y descargarlas.

Establezca horarios eficientes para sus empleados.



Control para su negocio.

www.neotel2000.com
900 696 707
España: +34 952 64 10 34
info@neotel2000.com