



AUDITS Center

Es una herramienta on-line que le permitirá tener el control total de su Call Center, conocer al detalle la calidad de su servicio, permitiéndole intervenir en tiempo real, para optimizar sus resultados y obtener un mayor rendimiento y eficacia.

1. SERVICIOS:

o GRABACIÓN ON-LINE DE TODAS LAS LLAMADAS.

Gracias a esta herramienta todas las llamadas (incluso las no atendidas), serán grabadas desde el momento de marcado, sin necesidad de incurrir en ningún costes de infraestructuras.

o ALMACENAMIENTO ON-LINE.

Todas las llamadas recibidas por su Call Center, serán almacenadas automáticamente en nuestros sistemas, sin tener que incurrir en costes de infraestructuras.

o AUDICIÓN ON-LINE.

Todas las llamadas recibidas por su Call Center, podrán ser escuchadas desde cualquier lugar, simplemente accediendo a nuestra herramienta, a través de Internet.

o DETALLE DE LA TRAZA DESDE EL MOMENTO DE MARCADO.

Gracias a una conexión directa con las operadoras, disponemos de información de la llamada, antes incluso de que sea atendida por el Call Center, segundos de espera, segundos de duración, cambio de traducido...

2. ESTADÍSTICAS:

Gracias a AUDITS Center tendrás acceso desde cualquier sitio a toda la información de su negocio, de una manera clara y sencilla.

o TIPOS DE INFORME DISPONIBLE.

Se selecciona el criterio en función de cómo se quieren observar los datos.

La herramienta ofrece 11 informes diferentes:

- " Informe Di ario
- " Informe por Número
- " Informe por Nivel
- " Informe por Duración
- " Informe por Horario
- " Informe por Operador
- " Informe por Proveedor
- " Informe por Número Geográfico
- " Informe por Producto
- " Informe por Cliente
- " Informe por Grupo

o METRICAS DISPONIBLES EN LOS INFORMES.

Llamadas: N  de llamadas recibidas ese día (24 horas).

Minutos: Total de minutos de las llamadas recibidas.

% Minutos: porcentaje diario de minutos sobre el total.

TMC: Tiempo medio de conversación.

% fijo: porcentaje de minutos de llamada realizados desde un teléfono fijo.

% móvil: Porcentaje de minutos de llamada realizados desde un móvil.

Horario normal: % fijo y % móvil en este horario que es de 8:00 a 20:00 horas.

Horario reducido: % fijo y % móvil en la franja horaria 20:00 a 8:00 horas.

Promedio: muestra la media diaria de un período específico.

Estimación: suma los datos disponibles, los divide entre el total de días transcurridos hasta el momento y los multiplica por el total de días del mes (31). Es decir, se obtiene la media del período del que se disponen datos y se extrapola al mes.

3. SEÑALIZACIÓN DE LA LLAMADA - Prefijo y Or gen:

AUDITS Center en los casos en que por razones de seguridad se quiera ocultar el número de origen de la llamada, se podrá hacer señalizando todas las llamadas con un ID de origen ficticio (EJ. 911111111).

Otra de las utilidades es poder marcar una campaña, con un prefijo determinado. De este modo las operadoras del Call Center, identificarán fácilmente las distintas campañas, pudiendo dar un servicio más eficiente.

(Ej. Campaña de Coca Cola 111, Campaña de El Corte Inglés 222,....)

En el caso en el que el Call Center no disponga de los recursos técnicos para señalar distintas campañas, se podrán establecer distintos ficheros de voz previos a la entrega de la llamada del cliente, informando a las operadoras de la campaña a la que pertenece la llamada.

De este modo, las operadoras podrán dar servicio en varias campañas simultáneamente.

4. BENEFICIOS :

Con AUDITS Center obtendrá múltiples beneficios para su negocio. Algunos de las empresas que lo están utilizando han observado mejoras inmediatas en varios aspectos.

o BENEFICIOS

" Descenso del número de clientes sin atender

Gracias AUDITS CENTER podrá saber en tiempo real cuantos y que clientes no han sido atendidos. De esta forma usted podrá volver a contactar con ellos evitando perder clientes y por lo tanto ventas.

" Aumento de la productividad de sus operadores

Con AUDITS CENTER controlará íntegramente la atención telefónica ofrecida por su gabinete. De este modo, podrá orientar a sus operadores adecuadamente cuando detecte un problema (transmisión de información errónea, problemas puntuales con clientes, quejas).

" Aumento de la eficiencia de su servicio

Gracias a AUDITS CENTER podrá detectar en tiempo real las áreas débiles dentro de su atención telefónica y modificarlas de forma on-line.

" Aumento de la eficacia de las sesiones de feedback realizado por los supervisores a los agentes.

" Mejora de la eficacia y el seguimiento de las acciones implantadas y creación de una sistemática de implantación de acciones de mejora

" Mejora de la imagen de calidad de la empresa

" Reducción del coste del servicio

Esta reducción se produce debido a un mejor dimensionamiento de la atención telefónica gracias a sistemas de balanceo de tráfico, brindados por nuestro ROUTING MANAGER.

5. REQUISITOS TÉCNICOS :

Los requisitos necesarios para disfrutar de AUDITS Center en su empresa son realmente sencillos:

- * Realizar la portabilidad de su número de atención al cliente a nuestro operador.
- * Acceso a INTERNET.
- * Programa de navegación, Internet Explorer 5.5 o superior.

o ¿DISPONE DE NUMERACIÓN 902?

Si dispone de una numeración 902 para este tipo de servicios deberá portarla a nuestro operador.

- * Para portar su numeración 902 tendrá que firmar nuestro documento de portabilidad y enviarnos 5 copias firmadas.

o ¿NO DISPONE DE NUMERACIÓN 902?

Si no dispone de una numeración 902 y quiere adquirirla CENTAURO MULTIMEDIA le facilitará todos los servicios necesarios.

** Para contratar su numeración 902 o cualquier otra consulta póngase en contacto con nuestro Departamento Comercial llamando al 902 93 30 93 o bien mediante correo electrónico comercial@centauromultimedia.com*