

MONITORARE L'EFFICIENZA DEGLI OPERATORI

E' possibile grazie ai dati, agli indicatori e alle statistiche generate da KeepShot



Dai dati generati da KeepShot è possibile capire il comportamento degli operatori al desk telefonico. Vengono analizzati, per ogni singola risorsa: i tempi di risposta alla chiamata, quanti minuti dura la telefonata, se l'operatore è attivo o inattivo e per quanto tempo, il numero di telefonate prese, la risposta alle telefonate in coda.... Una quantità di dati che, oltre a consentire una valutazione dell'efficienza, permette di avere un quadro completo della situazione e di poter organizzare la presenza degli operatori così che possano far fronte nel modo migliore ai periodi di picchi delle telefonate

RISORSE ADEGUATE PER UN SERVIZIO IMPECCABILE