

Cuatro razones por las cuales QueueMetrics es la clave para el éxito de su call-center



Un sistema de monitoreo y reportes es el componente más importante de cualquier centro de llamadas moderno tanto como la medición de los resultados de los agentes como en la satisfacción del cliente, elementos estratégicamente claves para el éxito. El equilibrio de todos los elementos internos configura el ecosistema de un centro de contacto Asterisk, basado en PBX, cual se basa en la exactitud y la precisión de los informes.

Una gestión eficiente del centro de llamadas mejora el desempeño en más del 100% mientras mejora la satisfacción general de los clientes.

El monitoreo, los reportes y la mejora del desarrollo es el pan de cada día de la Suite QueueMetrics.

El ámbito funcional de **QueueMetrics** abarca cuatro categorías: **Informes, pagina de Supervisión, pagina Agente y Evaluación de Calidad.**

Informes

QueueMetrics recopila datos del QueueLog de la PBX Asterisk y genera informes para más de 150 métricas, incluyendo:

- El momento en que llegó la llamada y quién la responde
- Quien inicia una llamada, la procesa y en cual Cola
- Los tiempos de espera antes de que la persona que llamaba se conecte a un agente y el tiempo necesario para procesarla
- El número de intentos que el llamante ha realizado antes de la conexión
- El cómo y el por qué termina la llamada
- El número que se marcó
- La cantidad de llamadas con éxito y no contestadas
- Duración máxima, mínima, promedia y total, así como los datos relacionados con la calidad del servicio
- Las llamadas de los agentes, números marcados, llamadas transferidas por números internos, por filas, por dirección, por número de posición en una fila y las opciones tomadas en IVR
- El tiempo en espera después de la conexión, por agente, por país, códigos de región y suscriptores marcados
- Inicio y finalización de las sesiones del agente, tiempo de entrada/salida de la pausa y razón de la misma.

Página del Supervisor

Con QueueMetrics, un supervisor puede rastrear los datos sobre las Colas, las llamadas y el desempeño de los agentes en tiempo real, incluyendo:

- Las llamadas entrantes con números de teléfono, tiempos de espera, tiempo de conversación y agentes contratados
- El estado de los agentes (disponible, ocupado, en pausa), la hora de la última conexión a una Cola, la última llamada y el nombre de la misma
- Agregar y eliminar agentes de Colas
- Escuchar conversaciones de los agentes
- Enviar mensajes instantáneos a los agentes
- Abrir y ver el escritorio de un agente de forma remota

Página del Agente

QueueMetrics Icon es una estación de trabajo donde los agentes rastrean las llamadas entrantes, se conectan a las Colas, se desconectan para una pausa, introducen cualquier información sobre llamadas usando CRM y las aplicaciones (tarjeta del contratista, referencia del cliente, etc.), incluyendo:

- La hora de inicio de llamada, de espera y de conversación
- La llamada y el número interno a donde se transfirió la llamada
- El abrir automáticamente o manualmente una página de interfaz conectada en el sistema CRM local
- Unirse o salir de una Cola, cambiar al modo de pausa, seleccionar un indicador de pausa (Almuerzo, Pausa de servicio, etc.), iniciar una llamada saliente, marcar un número utilizando un teléfono blando incorporado, así como ver su estado actual estado.

Evaluación de Calidad

QueueMetrics permite un control automatizado de calidad a gran escala del flujo de trabajo de los agentes y un conjunto de definiciones de métricas para la clasificación de llamadas. Los supervisores crean formularios que contienen criterios ajustables para el control de calidad subjetivo, como por ejemplo:

- De qué manera un agente fue amistoso con un cliente
- La utilidad de las respuestas del agente
- El seguimiento de los estándares corporativos durante el proceso de una llamada
- La cantidad y la duración de las llamadas procesadas
- El número de llamadas perdidas
- Los resultados de llamadas y muchos otros criterios.

Pruebe QueueMetrics hoy , completo,
por 30 days gratuitos en
<https://www.queuemetrics.com/try-free.jsp>

