

Beneficios del uso de QueueMetrics en tu call center

El control de un call center se logra al realizar tres procesos básicos: **medición**, análisis y **recolección de feedback**. Esto crea un circuito de evaluación y control basado en métricas científicas de diversas formas de análisis y evaluaciones.

Para que las métricas de los call centers sean efectivas, los profesionales que trabajan en este ámbito deben considerar las estadísticas y los informes como relevantes, prácticos y objetivos.

Los gerentes y los profesionales de los call centers se benefician del análisis del rendimiento gracias a software como QueueMetrics, donde el control es un componente crítico de todos los call centers CRM modernos.

Es útil tanto para los profesionales de un call center, como para los clientes, poder contar con experiencias agradables y efectivas mientras se resuelven problemas. Además, también se ve estimulada la confianza del cliente y la reputación de la compañía.

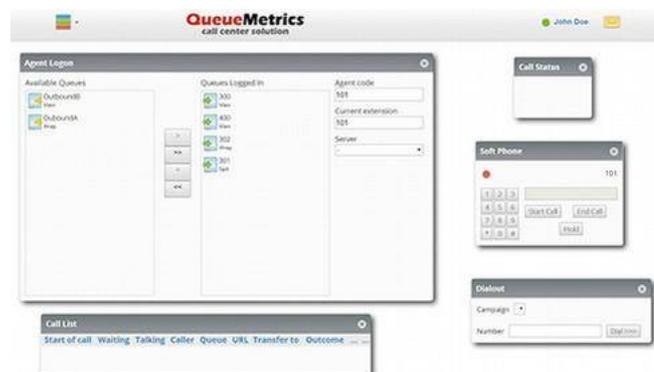
El control de un call center es un medio eficiente y profesional para asegurar un servicio de alto nivel y garantizar la lealtad al cliente; esto tiene como fin ayudar a las compañías a:

- Ofrecer un nivel consistente de atención al cliente
- Promover a los candidatos idóneos para progresar
- Detallar áreas de éxito o áreas que generan preocupación
- Enfocarse en problemas, como conversión de llamadas y retención de clientes
- Grabar conversaciones y evaluar el rendimiento y poder identificar directivas para mejoras

QueueMetrics es un paquete informativo de call center para Asterisk® y los sistemas telefónicos basados en Asterisk.

Monitorea información del sistema telefónico y produce informes detallados sobre las actividades del call center. Además se pueden obtener informes minuciosos sobre actividades anteriores junto con resúmenes de pantalla a tiempo real de las actividades recientes, incluyendo funciones de tableros, calidad y WebRTC a través de un softphone integrado.

Se lo puede utilizar para monitorear llamadas entrantes o llamadas salientes, inclusive ambas en simultáneo. Una única instalación puede monitorear sistemas telefónicos múltiples.



Los profesionales a cargo de los call centers que usan QueueMetrics han informado los siguientes beneficios:

- Ofrece acceso instantáneo a las estadísticas fundamentales de cualquier dispositivo con un navegador web, sin la necesidad de instalar un software especial o una herramienta de gestión para PC.
- Permite que un supervisor/gerente de call center pueda identificar períodos ocupados, tranquilos y períodos donde se pierden llamadas, para así poder administrar los niveles y ser más eficiente.
- Provee información detallada sobre cómo funciona el call center como un todo, y esa información se puede desglosar a nivel agente.

- Garantiza que los objetivos, números de venta y actividades de los agentes se puedan medir en detalle en métricas estándar de la industria.
- Cuenta con un modelo simple de licencia y se valúa por número de agentes. No existen cobros adicionales o confusos. Sin importar cuán grande o chico sea el sistema, todas las funciones están disponibles.
- Tiene un soporte completamente gratuito para clientes y todas las actualizaciones son gratuitas y se pueden descargar sin costo adicional.
- Produce informes sobre la actividad del call center, dividido en Colas y con filtros por agente y período de tiempo. Esto muestra qué ocurrió durante un período específico de tiempo (por ejemplo, llamadas tomadas, llamadas perdidas, inicio de sesión de un agente, y más). Estos informes pueden producirse mientras opera Asterisk, de esta forma no tendrás ninguna demora al visualizar qué es lo que ocurre. Puedes ver los detalles de la actividad del call center, como cada llamada individual tomada o perdida, y escucharla a través del navegador web.
- Cuenta con un panel único en tiempo real que muestra la actividad del call center, podrás ver las llamadas que se procesan en Colas y la actividad de los agentes en ese mismo momento. Podrás escuchar las llamadas de los agentes en tiempo real, y podrás optar por ver sus pantallas a través de una aplicación VNC y contactarlos por mensajería instantánea.
- Le ofrece a tus agentes un panel con interfaz basado en web que les permite ver sus propias llamadas mientras las toman y hasta pueden optar por ejecutar una aplicación web externa (como un módulo CRM) a medida que entran las llamadas. También la pueden usar para conectarse a Asterisk, desconectarse o entrar en pausa.
- Le provee a los agentes con una aplicación de conocimiento del sistema basada en Mozilla y Chrome, para ver en tiempo real su rendimiento aplicado a las Colas.
- Le permite a los usuarios externos, como tus clientes en caso que fueras un subcontratista, o al departamento de calidad si administras un call center interno, poder monitorear el call center en tiempo real y ver la versión elemental de las estadísticas actuales.
- Permite llevar un registro de los estados de término de llamadas y códigos de pausa, para que puedas ejecutar las estadísticas sobre el resultado de la actividad CC y al momento usado por los agentes, así pudiendo llevar un registro de sus tiempos ACD y no-ACD.

Level	Range	Items
A	0 - 25	0
B	26 - 50	0
C	51 - 75	0
D	76 - 100	0

Overall Performance	
Engagement	0 / 0.0
Resolution	0 / 0.0
Business needs	0 / 0.0
Total score:	0/400
Avg.	0.0

Form:	Quality Assurance
Status:	-
Call details	
Start time:	April 14 2014, 12:03
Queue:	300
Agent:	agent01
Agent Group:	-
Caller:	201
AstCID:	1397469742-505
Audio recordings	

Code	Description	Status	N/A	Value
Engagement				
SCG	How positive clear and eager was the use of the Corporate greeting?	?		
COU	How well did the rep display courtesy?	?		
ENE	Rate rep's energy level throughout the call	?		
TON	How well did the rep vary the tone and speed of speech?	?		
CLE	How clear and concise was the rep's vocalization and pronunciation?	?		
HOL	Did the rep use the correct hold procedure?	?		
DEE	Did the rep avoid dead air?	?		
LS	Did the rep display active listening skills?	?		
CLO	How positive and appropriate was the call closure phase?	?		

Y muchas más funciones increíbles.

QueueMetrics es gratuito para instalaciones pequeñas, de hasta dos agentes, lo que cubre la mayoría de los SOHO y los hackers apasionados de Asterisk, Las instalaciones de un volumen superior requieren la compra de una licencia basada en el tamaño del call center; nuestros clientes aseveran ([ver página adjunta](#)) que el conocimiento y el control adicional sobre la operación que QueueMetrics hace posible, ¡vale la pena el precio!

Únete a las miles de compañías que encontraron en nosotros la solución para su call center.

[¡Prueba QueueMetrics gratis](#)