

Help!

- ≡ Un "Empleado Virtual" cuya labor es controlar que los datos claves se mantengan dentro de un rango de tolerancia.

MitAdvisor

Es una aplicación que evalúa los datos claves del Contact Center para mantenerlos dentro de un rango de tolerancia. Si algún dato sale de un rango predeterminado, la misión de la aplicación es alertarlo para su corrección.

Beneficios

Permite monitorear los procesos fundamentales de su negocio con las expectativas en el servicio a clientes. Esto se traduce directamente en una mayor satisfacción para los clientes y calidad global en el desempeño y menores efectos adversos.

- ≡ Proporciona información en tiempo real sobre el desempeño operativo del centros de contacto
- ≡ Los parámetros a analizar, los umbrales, y las acciones se configuran fácilmente mediante una interfaz gráfica.
- ≡ Sus funciones de monitoreo en tiempo real le permiten notificar y gestionar un asunto antes que afecte a un gran segmento de su base de clientes.
- ≡ Permite a los usuarios tomar medidas que se alinean con los objetivos del negocio y la optimización del rendimiento de su personal.
- ≡ Contribuye con las organizaciones de comercialización a identificar los desafíos competitivos y las oportunidades.
- ≡ Identifica la causa principal de las llamadas. Esto permite a los administradores reducir el volumen de llamadas, mejorar la calidad y reducir la deserción de clientes.
- ≡ Reduce el tiempo de identificación de problemas en un 90% y toma medidas correctivas inmediatas.

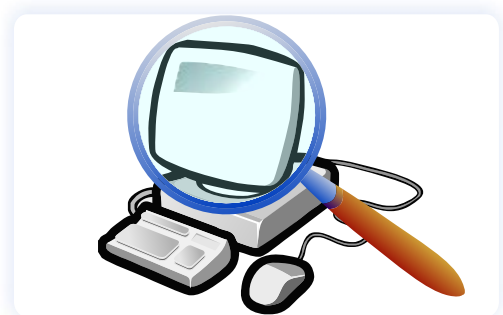
Simplifique la Administración del Contact Center

MitAdvisor proporciona una forma rápida y eficiente para administrar el Contact Center, ahorrando tiempo y mejorando la productividad. La administración puede integrarse con servidores estándar de correo electrónico para automatizar las incómodas actividades de conformidad que consumen tiempo valioso.

- ≡ Programación de eventos y/o notificación por correo electrónico
- ≡ Visibilidad a lo largo y ancho de los equipos y administradores



¿Problemas de Interrupciones de servicio?



MitAdvisor optimiza los ingresos reduciendo al mínimo las interrupciones de servicio.

Características

Es la mejor opción para liberar información, porque automáticamente evalúa indicadores de desempeño y notifica a usuarios en tiempo real, vía correo electrónico o dispositivos móviles, una vez que las condiciones de negocio o un calendario se cumplen.

Es una herramienta poderosa, flexible, con las características de distribución que la convierten en la mejor de su clase.

a) Monitorea: vigila y revisa las variables claves.

b) Evalúa e identifica: De acuerdo a los parámetros configurados identifica condiciones críticas que requieran una rápida acción.

c) Responde: Las alertas son enviadas a los supervisores y administradores por diferentes medios de comunicación programables.

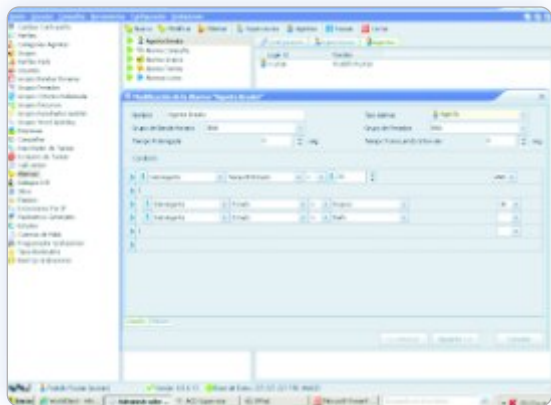
Asesoría más fácil y rápida

MitAdvisor provee asesoría eficiente y efectiva. Es equivalente a tener un "Empleado Virtual" cuya labor es revisar que los datos claves se mantengan dentro de un rango de tolerancia específico. En caso contrario emitirá una alerta a los supervisores y administradores por diferentes medios de comunicación programables.

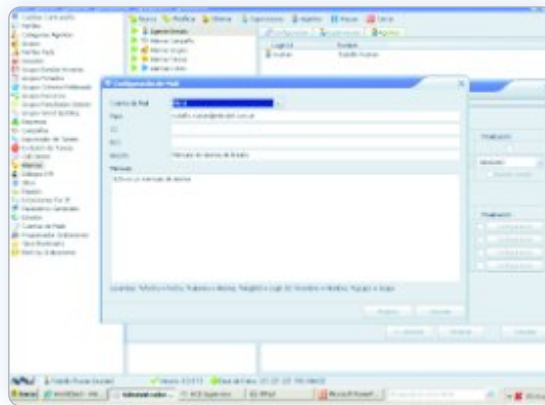
- ✘ Alerta Sonora.
- ✘ Mensaje sobre las pantallas del supervisor.
- ✘ Correos Electrónicos.
- ✘ Mensajes SMS.

Análisis del origen de Causas

La aplicación provee información valiosa para mejorar el desempeño del agente, ya que se obtienen mejoras mensurables en la operación. Rastrear la información correcta ahorra en costos. MitAdvisor le permite rastrear y analizar los procesos para ayudar a descubrir las causas del bajo desempeño, la productividad y las operaciones.



Pantalla de configuración de Alertas



Pantalla de Supervisor de Alertas