



EXECUTIVE ContactCenter

Sistema de análisis ejecutivo para Centros de Contacto

Powered by
QlikView™



Mercanza Executive Contact Center es un revolucionario sistema de análisis de la actividad que se produce en los centros de llamadas, consistente en la presentación de la información más relevante mediante el uso de cuadros de mando e indicadores de gestión, con la capacidad de profundizar hasta el máximo nivel de detalle.



Mercanza Executive Contact Center ofrece estadísticas e informes de gestión de fácil comprensión y máximo dinamismo, posibilitando el análisis de información procedente de distintos orígenes, registros de llamadas, contratos, objetivos, gestores, información económica, etc. de forma integrada, ágil y eficaz.



Mercanza Executive Contact Center muestra un interfaz de usuario de máxima calidad, velocidad y riqueza visual, donde se pueden observar todos los detalles de la gestión del centro de contacto, utilizando indicadores de rendimiento, gráficos y tablas, de una forma agradable, rápida y muy amigable.



Mercanza Executive Contact Center puede recopilar millones de registros, mostrándolos de forma agregada por cualquier criterio de análisis, con la posibilidad de realizar cualquier tipo de segmentación de la información.



Mercanza Executive Contact Center muestra información comparativa, evolutiva, acumulados y detalles de cualquier proceso o actividad realizada en un Centro de Llamadas.





Mercanza Executive Contact Center ofrece cientos de análisis de forma estándar, tales como número de llamadas salientes, entrantes, costes, tráfico, ocupación, calidad de servicio, ventas, recobro, duración, productividad, etc. incorporando la posibilidad de que el usuario añada los informes, ratios y estadísticas que precise, siempre manteniendo la sencillez en el uso y la agilidad en la creación de análisis.



Mercanza Executive Contact Center permite analizar y comparar los resultados de los equipos de trabajo, efectuar proyecciones y optimizar el dimensionamiento de los recursos.



Mercanza Executive Contact Center ayuda a conseguir los objetivos marcados a los gestores, equipos y plataformas, a través del seguimiento diario y la gestión de alertas automáticas, las cuales aportan nuevas visiones que apoyan la toma de decisiones más acertadas.



Mercanza Executive Contact Center es la mejor herramienta de análisis para gestionar servicios de información, postventa, atención al cliente y helpdesk, convirtiéndose en una ayuda imprescindible para el diseño y seguimiento de campañas de sondeo, televenta, encuestas, publicidad y recobro.



Las múltiples posibilidades de acceso a la información que ofrece Mercanza Executive Contact Center facilitan la presentación de informes a sus clientes, pudiendo acceder por Internet, incluso con dispositivos móviles tipo smartphone, iPhone, iPad y BlackBerry.



Powered by
OlikView™