

Ótimo para a sua empresa Excelente para os seus clientes



O Supervisor Planetfone é a ferramenta essencial para o gerenciamento eficaz do seu call center.

Supervisor ***Planetfone***

- Supervisão do call center
- Supervisão da fila, estado dos agentes e chamadas
- Relatórios gerenciais
- Cadastro de agentes e pausas
- Monitoração de chamadas em curso
- Conferência com o supervisor
- Monitoração de ligações gravadas
- Transbordo de ligações não atendidas

Supervisor Planetfone



O Supervisor Planetfone visualiza em tempo real as estatísticas de trabalho do call center. Isso permite a monitoração dos diversos indicativos de performance e a tomada de ações pró-ativas. O resultado é o controle da qualidade do atendimento e a conseqüente melhoria no índice de satisfação dos clientes.

O Supervisor Planetfone é executado a partir de um aplicativo desktop em Java que confere ao software a possibilidade de utilizá-lo em várias plataformas.



Funcionalidades

Supervisão do call center

Monitoração das ligações do call center, garantindo a qualidade no atendimento.

Supervisão da fila, estado dos agentes e chamadas

Alteração dos agentes das filas, estado dos agentes e chamadas, e assim, agilidade no atendimento.

Relatórios gerenciais

Visualização instantânea dos relatórios do call center, assim como a exportação dos relatórios em formato pdf. Como exemplos: estatísticas de chamadas, agentes, pausas, transbordos, nível de serviço, abandono de chamadas, etc.

Cadastro de agentes e pausas

Inclusão de novos agentes nas filas de atendimento, cadastramento de pausas e definição do tempo limite de cada uma delas.

Monitoração de chamadas em curso

O supervisor pode monitorar os agentes ou as chamadas em curso, a qualquer momento.

Conferência com o supervisor

Durante uma ligação, o supervisor pode intervir e conversar com o agente e o cliente.

Monitoração de ligações gravadas

As chamadas gravadas podem ser escutadas para possíveis auditorias e treinamentos.

Transbordo de ligações não atendidas

As ligações não atendidas pelos agentes podem ser recuperadas através de mensagens deixadas no transbordo.

