

iceReporting

Guidez la prise de décision stratégique dans votre organisation à l'aide de l'outil iceReporting intégré au centre de contact ice. Consultez l'information sur les files d'attente, les utilisateurs, les équipes, les contacts et plus pour prendre des décisions éclairées afin d'optimiser la performance de votre centre de contact.



Bénéfices de iceReporting

Planifiez l'avenir avec confiance

Utilisez iceReporting pour analyser le passé et faire des prévisions pour l'avenir. L'analyse de la saisonnalité passée et d'autres tendances dans votre centre de contact vous aide à identifier quand et où apporter des modifications qui peuvent contribuer à optimiser la performance future.

Par exemple, vous pouvez constater que vos clients ont connu des temps d'attente anormalement élevés durant la période des fêtes l'an dernier et décider d'engager davantage de travailleurs saisonniers temporaires pour mieux vous préparer pour la prochaine saison des fêtes. Vous pouvez observer que la durée des appels est élevée pour une certaine file d'attente et réaliser que vos agents ont besoin de plus de formation sur le sujet de cette file d'attente pour pouvoir résoudre les problèmes des clients plus rapidement.

Améliorez les expériences des clients

iceReporting n'aide pas seulement les organisations à identifier les points à améliorer, il leur offre également la possibilité de faire l'essai de différentes stratégies afin de trouver la meilleure. Après avoir identifié un indicateur de rendement clé (IRC) que vous aimeriez améliorer, vous pouvez développer quelques stratégies potentielles qui vous permettront de concrétiser cette amélioration.

Par la suite, vous pouvez faire l'essai de chacune durant une période limitée, consulter les rapports de ice pour analyser l'impact de la modification sur l'IRC cible et voir quelle stratégie a le plus gros impact positif. À savoir, la consultation des rapports de ice vous permet d'analyser les résultats de différentes stratégies d'amélioration du service à la clientèle et de vous assurer de pouvoir effectivement choisir la meilleure à implanter à long terme afin d'optimiser les expériences des clients.

Partagez commodément l'information importante

iceReporting vous permet d'automatiser et de programmer les rapports. Ceux-ci peuvent être personnalisés et programmés pour être produits régulièrement à des moments déterminés et livrés à des adresses courriel spécifiques.



Fonctions de iceReporting

- ✓ Information sur les files d'attente, les utilisateurs, les équipes, les contacts et plus
- ✓ Plus de 100 rapports personnalisables
- ✓ Capacité de produire des rapports dans une variété de formats de fichiers (comme Crystal Reports, Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF, HTML, XML, CSV, RTF ou des rapports données uniquement)
- ✓ Capacité de programmer la production avec des options de rapports quotidiens, hebdomadaires, mensuels, etc.
- ✓ Capacité de sélectionner les données selon la période, la file d'attente, l'utilisateur, le contact et plus
- ✓ Distribution opportune par courriel
- ✓ Capacité de personnaliser les rapports selon un agent, une file d'attente, une période ou autres paramètres

Demandez une démonstration
dès aujourd'hui
computer-talk.com/request-demo



À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel par l'intégration d'applications d'affaires, de l'IA et de l'analyse sur tous les canaux de communication, ceci aide les organisations à offrir des expériences de service à la clientèle exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une seule interface. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise pour des organisations à travers le monde.

Pour plus d'information, visitez notre site web à computer-talk.com