Система контроля качества работы call-ценра

Описание системы

- Возможность отслеживать количество и качество звонков, совершенных каждым сотрудником.
- Прослушивать записи всех совершенных вызовов.
- Отслеживать качество отработки входящих звонков (кто сколько принял звонков; сколько пропустил, сколько приняли/пропустили в общем).
- Оценивать эффективность работы менеджеров по продажам/сотрудников call-центра (сколько звонков совершил/принял каждый менеджер, длительность этих звонков).
- Создавать группы, добавлять в них пользователей и просматривать отчеты в разрезе этих групп.
- Назначать каждому супервизору (старшему менеджеру, например) группы/очереди, отчеты которых он может просматривать.
- Просмотр статистики входящих звонков в разрезе каждого «внешнего» номера — сколько входящих за период было по каждому номеру и в общем.
- Просматривать общий журнал звонков (как локальных так и внешних).
- Экспортировать все отчеты в Excel.
- Возможность добавить логотип вашей компании в интерфейс.
- Просмотр территориального распределения входящих и исходящих звонков

Доступные версии

Локальная версия
Облачная версия

Полезные разделы

Дополнительные отчеты
Общие настройки
FAQ (часто задаваемые вопросы)
Road map (наши планы по разработке)

From:
https://wiki.vistep.ru/ - **Система статистики call центров на IP-АТС Asterisk (FreePBX)**

Permanent link:
https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=start&rev=1510943062

Last update: **2017/11/18 01:24**