

Система контроля качества работы call-центра

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.

Доступные версии

[Локальная версия](#)

[Облачная версия](#)

From:

<https://wiki.vistep.ru/> - Система статистики call центров на IP-ATC Asterisk (FreePBX)

Permanent link:

<https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=start&rev=1492774795>

Last update: **2017/04/21 18:39**

