



3 Técnicas para melhorar a gestão do seu **CALL CENTER**

De um modo geral, tanto os clientes como os gestores odeiam o call center. Enquanto os primeiros consideram que o atendimento nem sempre é o melhor, os segundos costumam ter dificuldades em gerir de forma eficiente toda a performance.

Com esta relação tão complexa, é normal que a actuação deste sector seja decisiva para a experiência do cliente e nos resultados operacionais da empresa. Por isso, é importante garantir um atendimento memorável aos clientes, tendo em conta as melhores técnicas com boa relação custo-benefício.

Procura melhorar o atendimento do seu call center? Neste eBook partilhamos consigo 3 dicas infalíveis!

3 TÉCNICAS PARA MELHORAR A GESTÃO DO SEU CALL CENTER

1. Faça uma gestão por indicadores de performance

O factor humano é decisivo no call center. Nesse sentido, é importante controlar e gerir esse elemento, quantificando-o através de estatísticas, nomeadamente com os chamados indicadores-chave de performance (KPI, sigla em inglês para Key Performance Indicator).

Existem indicadores que acompanham os custos da operação, a qualidade do serviço, a gestão dos recursos humanos, entre outros.

2. Realize monitorização de qualidade

Ligações gravadas não servem apenas para atender determinações legais, mas também para a monitorização da qualidade do atendimento. Elas podem acontecer em tempo real, com feedback logo após o fim da chamada, mas a análise da gravação, em conjunto com o operador, também é um importante processo da monitorização e tem excelentes resultados.



3. Recorra ao VoIP para gerir custos de telefonia

Alternar a telefonia tradicional com a tecnologia VoIP (voz por IP) é uma inovação que melhora consideravelmente o desempenho e a performance do call center. Porquê? Porque o VoIP expande a área de atuação do call center, que antes podia ser restrita devido aos altos custos, às ligações de longa distância.

Além do aspecto financeiro, o VoIP permite a troca de outros formatos de mensagem entre empresa e cliente, tornando a experiência mais rica e inovadora.

CONHEÇA O ETIC VPHONE

De modo a melhorar a performance do seu call center, a ETIC disponibiliza o ETIC vPhone, uma solução com hardware e software de gestão de call center que lhe permite:

- Gestão Real-time de Call Center
- Dashboard de acompanhamento
- URA de atendimento personalizável
- Relatórios de todos os status de telefonia e colaboradores
- Personalizado com identidade visual do cliente
- Relatório de acessos, utilizadores registados
- Relatórios de pausa de atendedentes/agentes
- Detalhe das ligações
- Relatórios gráficos de ligações por horas e por período escolhido
- Ligações por atendente/agente
- Tempo de espera de cada ligação
- Ligações recebidas com sucesso/Ligações Perdidas
- Informação da actividade de cada agente/Monitorização do agente
- Troncos utilizados por hora
- Monitorização de ligações de entrada e saída
- Monitorização de campanhas pré-definidos pelo cliente

Confie em quem sabe, confie na ETIC, e melhore a performance do seu call center! Contacte-nos hoje para obter todos os detalhes ou esclarecimentos às suas dúvidas.

[CONTACTO](#)



SOBRE A ETIC

Somos uma empresa angolana de Tecnologia da Informação. Fundada em 2013, nossa estrutura e equipa estão presentes no próprio país, o que nos possibilita prestar serviços de forma ágil e acessível.

Temos extensivo know-how em projetos de missão crítica e alta disponibilidade, além de contar com uma rede global de parcerias e representações de alto nível.

Estamos prontos para garantir a operação ininterrupta do seu negócio com o que há de mais avançado em TI. Fale connosco:

+244 930 541 514
contacto@etic.co.ao

