



A Comunix tem o compromisso de desenvolver práticas e produtos que ajudam a proteger o ambiente.

O módulo de Monitoria é uma ferramenta desenvolvida para avaliação do desempenho, conhecimento, aderência e conformidade do atendimento, capacitação não presencial apoiando o monitor da qualidade em suas atividades diárias.

Monitora a qualidade do atendimento prestado pelo operador frente as exigências estabelecidas no contrato de forma manual através da equipe de monitoria ou automática por intermédio do recurso de speech analytics.

Avalia, permite feedback, agenda e gerencia a capacitação do agente através de feed, wiki, quiz, dashboard.

FUNCIONALIDADES

Permite avaliar todos os atributos de uma interação com o cliente, incluindo conversas por voz, vídeo, e-mail, webchat, formulário na Web, rede social (Facebook, Twitter), mensageria instantânea (Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, SMS) e aplicativo mobile.

Apresenta um player de interação omnichannel na forma de onda de áudio separadas por categorias de análise de fala, emoções, palavras-chave, tags de interação, anotações, gravação de tela, aplicativos usados pelos funcionários e informações de perfil do funcionário.

Por ser um módulo do Comunix Manager, o recurso é totalmente integrado aos recursos como DAC, gravador, speech analytics, modulo de relatórios entre outros.

Por intermédio do recurso speech analytics é possível a análise automatizada de grande volume de chamadas de voz, podendo classificar automaticamente as chamadas em categorias derivadas da análise de fala, incluindo palavras chave pré cadastradas de forma obter tendência de comportamento e humor.

Permite a captura e análise das interações de voz e textual em relação aos critérios de conformidade definidos e executar processos de feedback em loop fechado para corrigir lacunas no treinamento do agente.

Permite a análise das interações, identificando e categorizando os agentes com os níveis de desempenho desejados e permitindo a adoção das melhores práticas.

Permite a criação de formulários de avaliação com pontuações de desempenho naturalmente integrados a solução de eLearning e WFM por serem módulos de um mesmo sistema, possibilitando de forma automática ou manual a atribuição de sessões de treinamento e alocação de disponibilidade na escada do WFM.

Possui recursos de pesquisa que permita que os usuários definam uma matriz de parâmetros para filtrar e focar pesquisas, incluindo: local, agente, intervalo de datas, dados da chamada (como duração ou número de transferências), dados avançados de CTI, dados de avaliação e ainda permitindo que as pesquisas sejam salvas para reutilização. Respostas com padrão pré-estabelecido proporcionando dar agilidade ao método de monitoria.

RELATÓRIOS

O sistema disponibiliza relatórios quantitativos:

- Quantidade de monitorias por agente;
- Quantidade de monitorias por equipes;
- Quantidade/ percentual de monitorias realizadas conforme meta prevista, por atendente, por supervisor.

- O sistema deverá disponibilizar relatórios qualitativos:
- Notas obtidas na monitoria:
- Por atendente;
- Por equipe;
- Por skill;
- Média total dos Atendentes CLIENTE;
- Média total dos estagiários;
- Média total dos colaboradores e outras entidades

Possibilita a monitoria de qualidade, envolvendo o monitoramento de natureza de atendimento, de serviço de campo, auditoria e avaliação comportamental.

Treinamento por motivos a partir das avaliações da monitoria com informações do registro feito pelo supervisor sobre os pontos de melhorias identificados:

- Por atendente;
- Por equipe;
- Total dos atendentes da operação;
- Total geral por motivos;
- Atendentes não monitorados por equipe;
- Média individual do Atendente comparando com a média da equipe e a média Geral da Central do Atendimento;
- Tempo médio gasto pelo supervisor com as monitorias realizadas;
- Informações dos pontos fortes e a desenvolver (por Atendentes, por equipe e geral dos Atendentes);
- Do feedback realizado pelo supervisor para o atendente após a monitoria (mensal);
- Monitorias direcionadas para a Voz do Cliente (UN, motivo da ligação, assunto da ligação, motivo da insatisfação do cliente);

E-LEARNING

Permite a criação de treinamentos personalizados utilizando as capturas de interações de atendimento, tais como, captura de tela e áudio, log das trocas de mensagens.

Permite a criação e personalização de feed, wiki e quis.

Permite a atribuição manual e automática de treinamento a agentes ou grupos de agentes, integrados ao módulo do Comunix WFM e Comunix Quality, de modo que um treinamento sobre determinado tema categorizado seja atribuído com o menor impacto possível, com base no planejamento do WFM.

Permitir a avaliação quanto ao aproveitamento dos treinamentos através de questionários customizados para cada treinamento. Permite identificar e visualizar rapidamente e de forma gráfica as alterações nos comportamentos e tópicos de conversa, nos tipos de chamadas e nas alterações específicas de frases e palavras usadas por cidadãos e agentes nas interações, exibindo mapas de tendências por palavras e categorias.

Usando inteligência semântica, deve extrair automaticamente temas das interações com significativa relevância e permitir acesso rápido para análise de todas as interações relacionadas ao tema.

Sobre a Comunix Tecnologia:

A Comunix é uma empresa que visa a modernidade, proporcionando agilidade, eficiência e controle da comunicação de acordo com as necessidades de seus clientes, seja em empresas, escritórios ou casas. Tudo isso de forma rápida, fácil e econômica. Hoje é uma das melhores alternativas tecnológicas para operação e gestão de Call Center além de oferecer soluções para telefonia corporativa contribuindo para o aumento da eficiência e redução de custos da sua empresa, seja qual for seu segmento.

CONTATO:

Tel: +55(61) 3038.4600

comunix@comunix.net.br

Copyright © 2019, Comunix Tecnologia. Todos os direitos reservados. As informações fornecidas estão sujeitas a alterações sem aviso. Para informações, entre em contato com nosso departamento de vendas.

GMkt - Revisado:

SPOC 15/03/2019