

TelReport für Innovaphone

Das Tool zur Auswertung des Telefonverhaltens

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit und lassen Sie sich von **TelReport** die Arbeit erleichtern!



TelReport

Die softgewerk hat mit der Analysesoftware TelReport ein mächtiges Werkzeug entwickelt, das Ihnen hilft, Kundenzufriedenheit in Serie zu produzieren.

Die kontinuierliche und langfristige Aufzeichnung erfolgreicher, nicht angenommener und besetzter Anrufe, ergibt einen aussagekräftigen Überblick.

Das Telefonverhalten des gesamten Unternehmens, einzelner Abteilungen und Teilnehmer wird genau analysiert.

TelReport unterstützt Sie dabei, die Servicequalität am Telefon signifikant zu steigern. **TelReport** hilft, Teamleiter und Mitarbeiter für ein kundenorientiertes Verhalten zu sensibilisieren. Analysieren Sie Spitzenzeiten und Zeiten mit geringer Auslastung detailliert, bis zum einzelnen Teilnehmer.

Key Facts

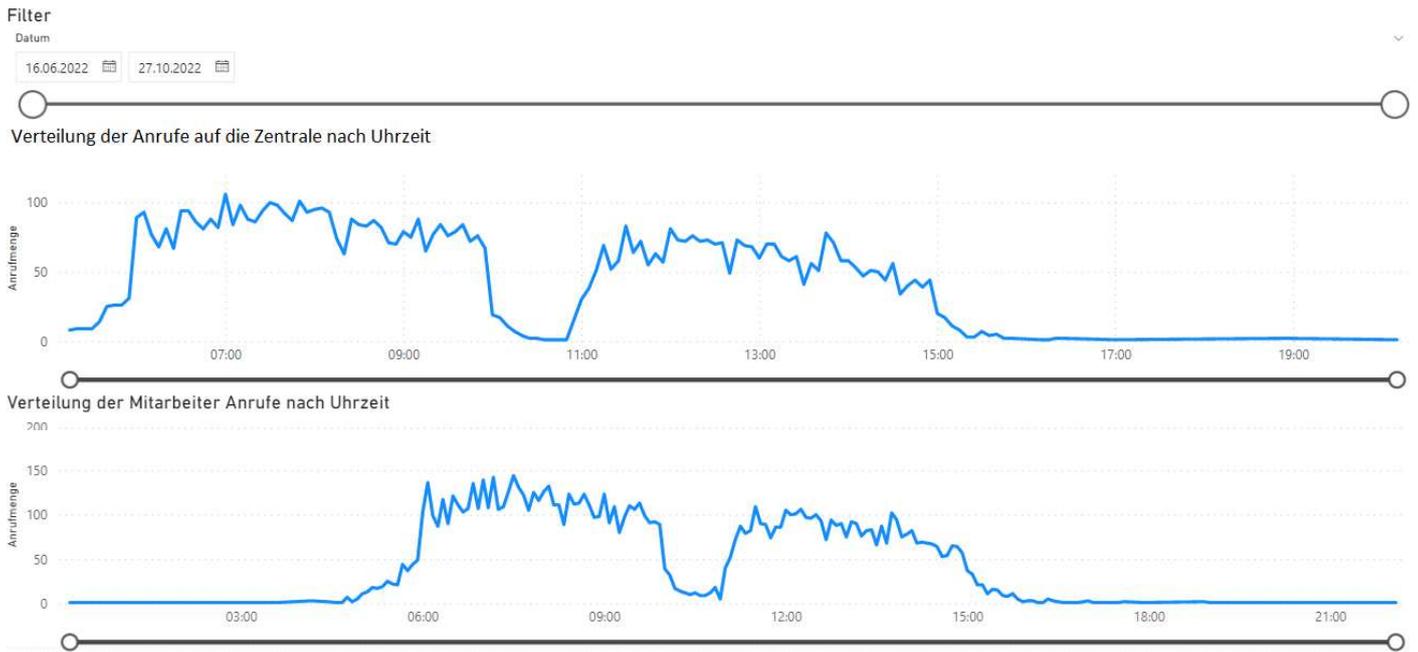
- Schneller Überblick über Zeitaufwand der Mitarbeiter und bestimmter Gruppen (z.B. Projektleiter).

- Einblick in Fehlerquoten, sowohl des Systems (z.B. Verbindungsprobleme) als auch der Mitarbeiter (z.B. nicht angenommene Anrufe)

- Archiviert Telefonaktivitäten für beliebige Zeiträume, aufgrund der dauerhaften Speicherung in einer SQL-Datenbank
- Zeigt detailliertere Auswertungen (z.B. Auswertungen nach Gruppen, Teilnehmern über Anrufanzahl und Anrufdauer)
- Umfangreiche Möglichkeiten der Auswertung von Anruflisten.



Verteilung der Anrufe auf den Tag



Das kontinuierliche Reporting von **TelReport** schafft Transparenz, über die Wirkung ergriffener Maßnahmen. Telefonverhalten, Personal und Auslastung der TK-Infrastruktur lassen sich so erfolgreich vorausplanen.

TelReport zeigt Ihnen, wann Ihre Kunden anrufen, wie oft keine Annahme erfolgt oder bei den Teilnehmern besetzt ist. So können Sie die Kundenzufriedenheit schon vor dem ersten Klingeln planen.

Das auf Microsoft PowerBI basierende **TelReport** gibt Ihnen und Ihrem Controlling den nötigen Überblick.

Menge und Ursache abgebrochener Anrufe

