

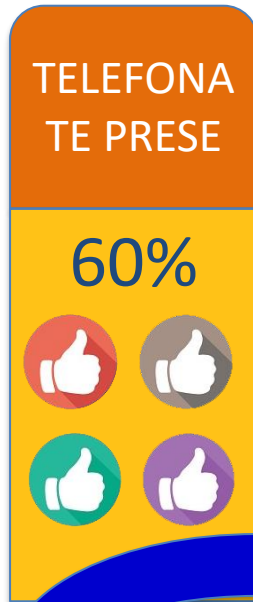
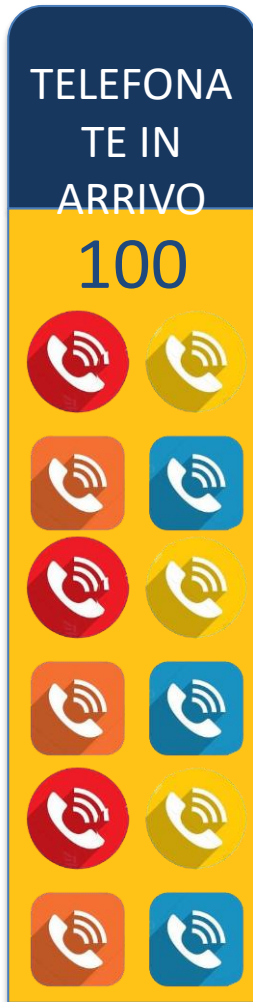
# KEEPSHOT

## advanced call monitor

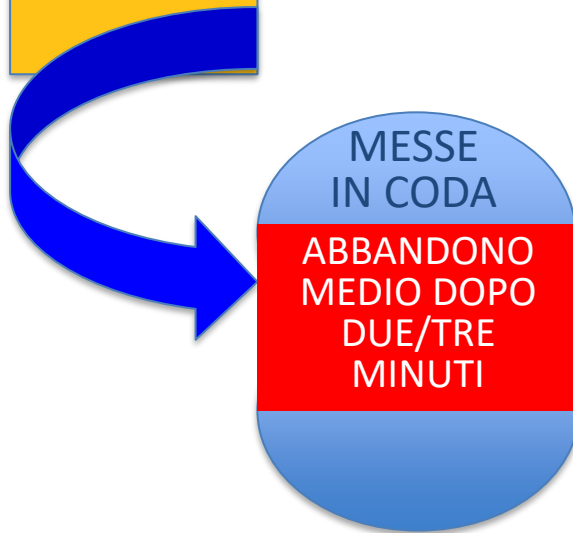
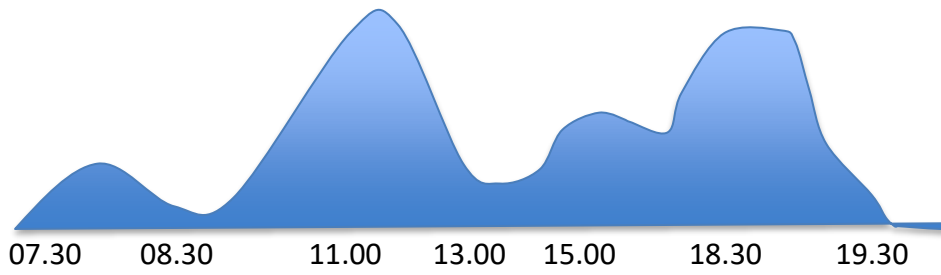


LO STRUMENTO CHE CONTROLLA E ANALIZZA IL TRAFFICO TELEFONICO ENTRANTE

# CONOSCERE L'ANDAMENTO DELLE TELEFONATE ENTRANTI

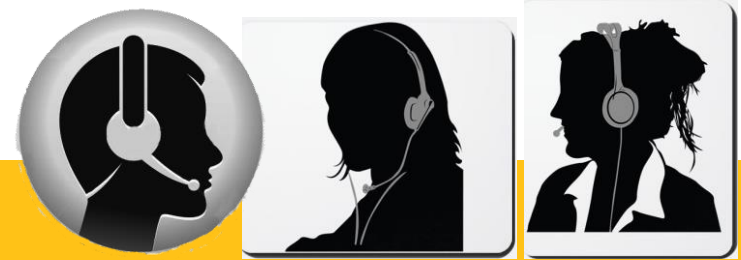


## PICCHI DEL FLUSSO TELEFONICO DURANTE



Controllare e analizzare il proprio flusso telefonico è il presupposto indispensabile per prendere soluzioni che siano adeguate e quindi efficaci

MONITORAGGIO DEGLI OPERATORI AL



# DUBBI E DOMANDE. “KEEPSHOT” RISPONDE

CONOSCERE L'INTENSITA' DEL  
FLUSSO, IL NUMERO DELLE  
TELEFONATE PERSE E  
I COMPORTAMENTI DEI CLIENTI

SAPERE SE IL CENTRALINO E LE LINEE  
ATTUALI SIANO  
ADEGUATE O MENO



MONITORARE LE ATTIVITA' DEGLI  
OPERATORI ASSEGNATI AL  
DESK TELEFONICO

ELABORARE STRATEGIE CHE  
MIGLIORINO L'ORGANIZZAZIONE  
E LA DOTAZIONE TECNICA



KEEPSHOT, PERCHE' PRIMA DI ADOTTARE  
QUALSIASI SOLUZIONE OCCORRE CONOSCERE  
LA SITUAZIONE DEL PROPRIO TRAFFICO TELEFONICO

# INDICATORI, DATI E STATISTICHE

## TELEFONATE PERSE

La prima funzione di KeepShot è rilevare quante telefonate vengono perse ogni giorno, quelle recuperate nei giorni successivi e quelle definitivamente perse.

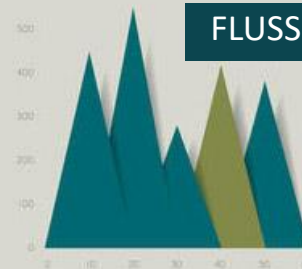


## DATI IN TEMPO REALE



## STORICO DEI DATI

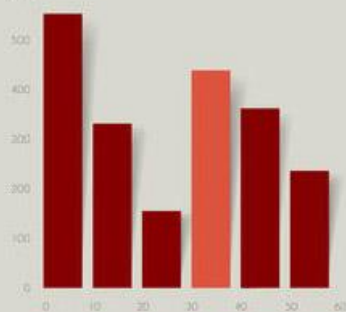
## FLUSSO E PICCHI



Dimensionare le linee telefoniche e le strutture del desk sulla base del traffico reale e non di quello presunto.

## RENDIMENTO DESK TELEFONICO

Grazie a KeepShot si possono monitorare il desk telefonico e gli operatori addetti.



## RECUPERO FATTURATO

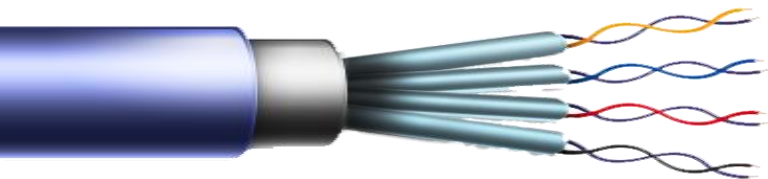


Da una maggiore efficienza nella gestione delle telefonate entranti, consegue anche un recupero di fatturato.

DALLA CONOSCENZA DI TUTTI I PARAMETRI DERIVANO SOLUZIONI ADEGUATE PER NON PERDERE TELEFONATE

# IL DESK TELEFONICO E' ADEGUATO?

## LINEE, CONNESSIONI E NUMERAZIONI TELEFONICHE



Siete sicuri che la vostra infrastruttura telefonica, il numero delle linee e delle numerazioni siano adatte a far fronte alla reale quantità di telefonate entranti che la vostra struttura riceve ogni giorno?

## OPERATORI, ORGANICO, ORGANIZZAZIONE DEI TURNI



Se conoscete la vera entità del traffico entrante, potrete organizzare meglio il personale al desk telefonico. Potrete pianificare le presenze per far fronte ai picchi di telefonate e distribuire meglio nel corso della giornata, o durante la settimana, gli operatori la cui efficienza potrete monitorare tramite i report forniti da KeepShot



## CENTRALINO

Il modello e il tipo di centralino che utilizzate è adeguato al compito che deve svolgere? Nel ricevere le telefonate entranti, nello smistare le chiamate, nel creare le code, nel gestire gli interni....

RISORSE ADEGUATE PER UN SERVIZIO IMPECCABILE



# MONITORARE L'EFFICIENZA DEGLI OPERATORI

E' possibile grazie ai dati, agli indicatori e alle statistiche generate da KeepShot



Dai dati generati da KeepShot è possibile capire il comportamento degli operatori al desk telefonico. Vengono analizzati, per ogni singola risorsa: i tempi di risposta alla chiamata, quanti minuti dura la telefonata, se l'operatore è attivo o inattivo e per quanto tempo, il numero di telefonate prese, la risposta alle telefonate in coda.... Una quantità di dati che, oltre a consentire una valutazione dell'efficienza, permette di avere un quadro completo della situazione e di poter organizzare la presenza degli operatori così che possano far fronte nel modo migliore ai periodi di picchi delle telefonate

RISORSE ADEGUATE PER UN SERVIZIO IMPECCABILE

# DATI CERTI PER SOLUZIONI DEFINITIVE

DATI STORICI



DATI IN TEMPO REALE



L'UNICA STRADA PER NON PERDERE TELEFONATE  
E' QUELLA DI CONOSCERE I DATI DEL PROPRIO  
TRAFFICO TELEFONICO E SULLABASE DI QUESTI POTER  
ADOTTARE LA SOLUZIONE PIU' IDONEA

L'UNICA STRADA: CONOSCERE PER RISOLVERE

# APPLICARE LA SOLUZIONE MIGLIORE



Grazie ai report di KeepShot la vostra conoscenza del traffico telefonico sarà tale da consentirvi di adottare la soluzione più adatta perdendo sempre meno telefonate e recuperando sempre più fatturato



**TELEFONATE PERSE AL MINIMO.  
RECUPERO FATTURATO AL MASSIMO**