



CTAnalytics

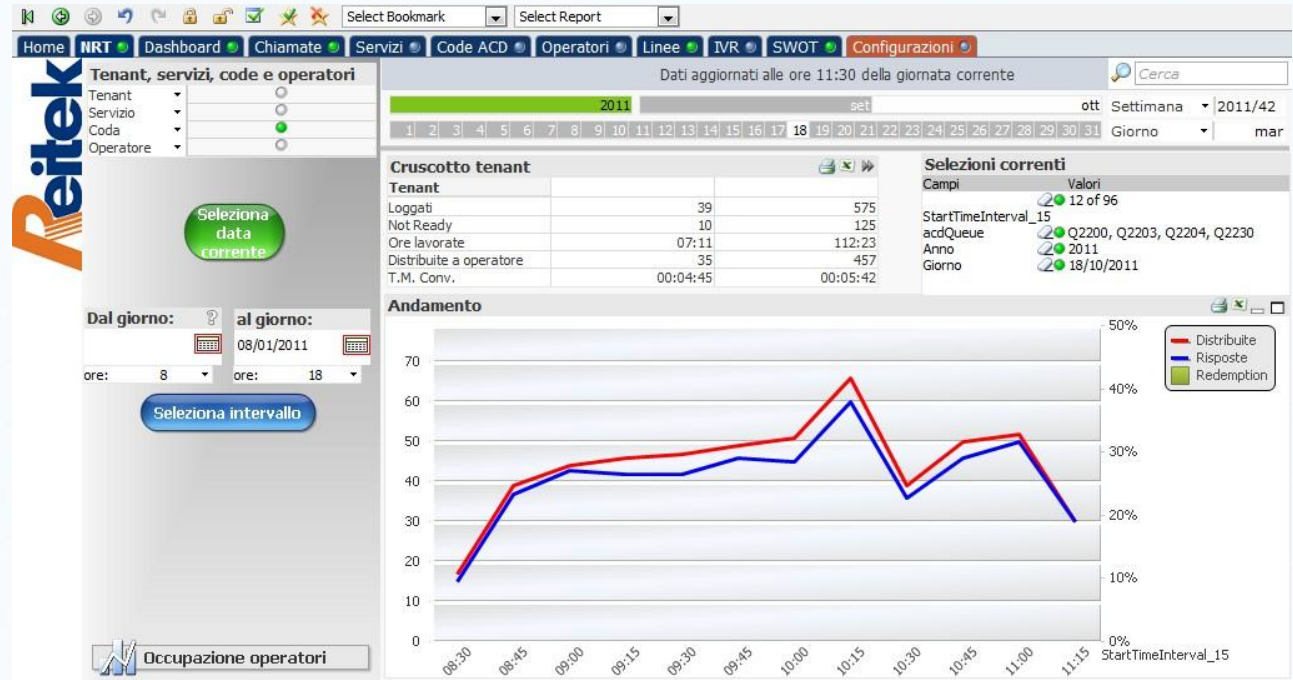
Il più moderno strumento di analisi
per KPI di applicazioni di contact center.



CTAnalytics

In-memory analysis:

- aggiornamento in Near Real Time dei KPI
- selezioni multiple e gestione indipendente dalla mole dei dati
- ricerca e mappatura automatica delle associazioni fra i dati



dashboard

At-a-glance:

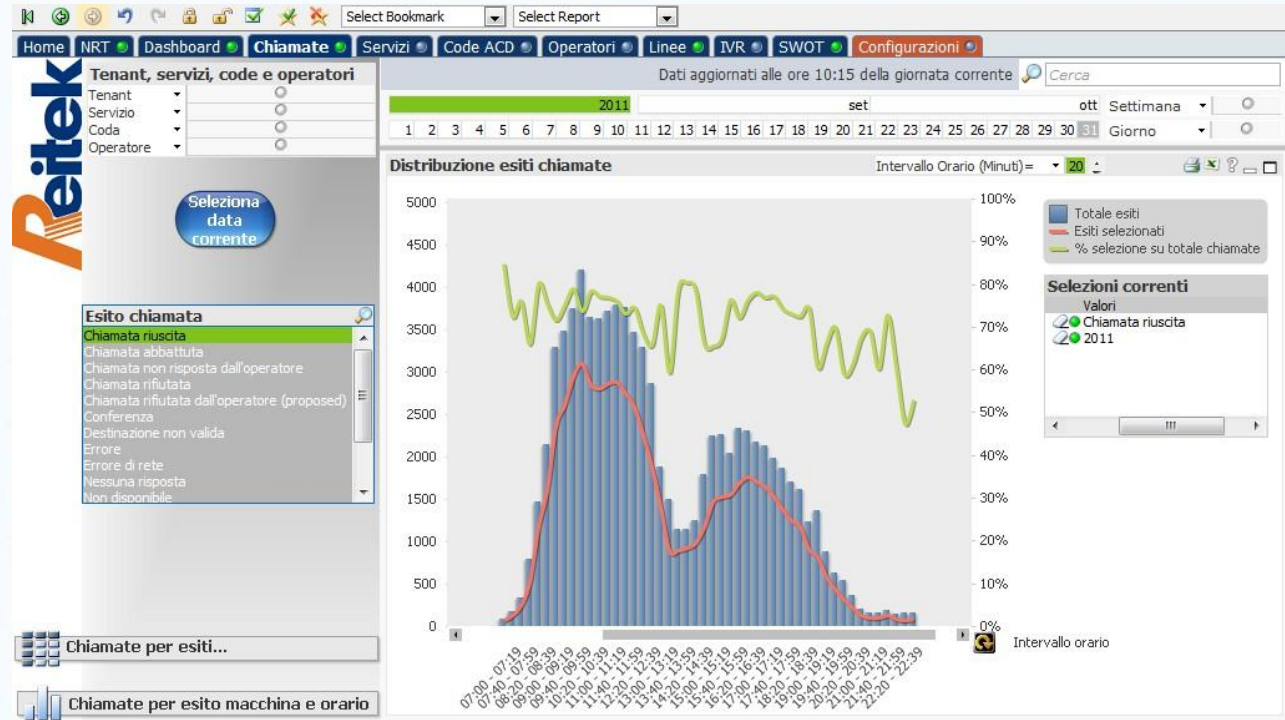
- personalizzazione soglie e grafici
- dati sempre disponibili anche in mobilità
- grafiche intuitive e interattive
- “Selezione data corrente” per tornare alla giornata in corso con un click



chiamate

Focus in/outbound:

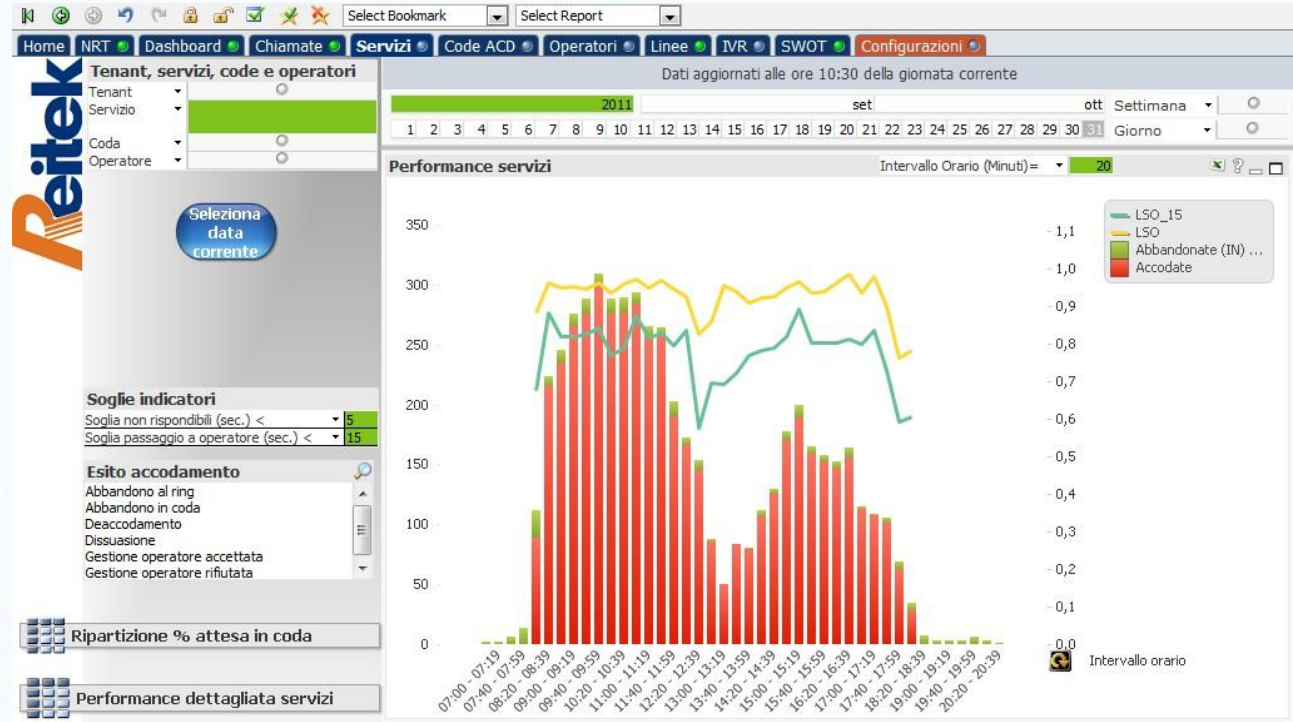
- tipologie di chiamate
- esiti e controllo SLA telefonici
- caricamento e stato delle liste di contatti



servizi

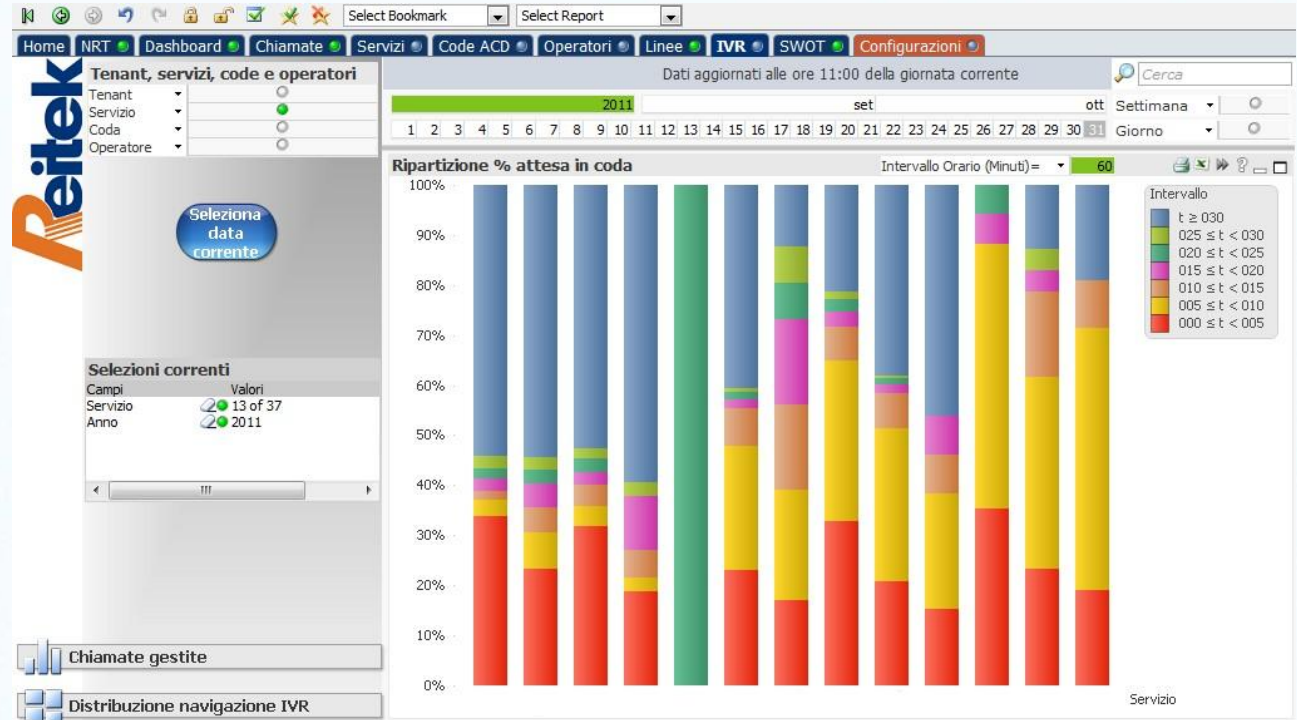
Monitoraggio e gestione:

- possibilità di creare tab dedicate per particolari servizi
- integrabilità con servizi di terze parti
- visualizzazione grafica o tabellare



IVR

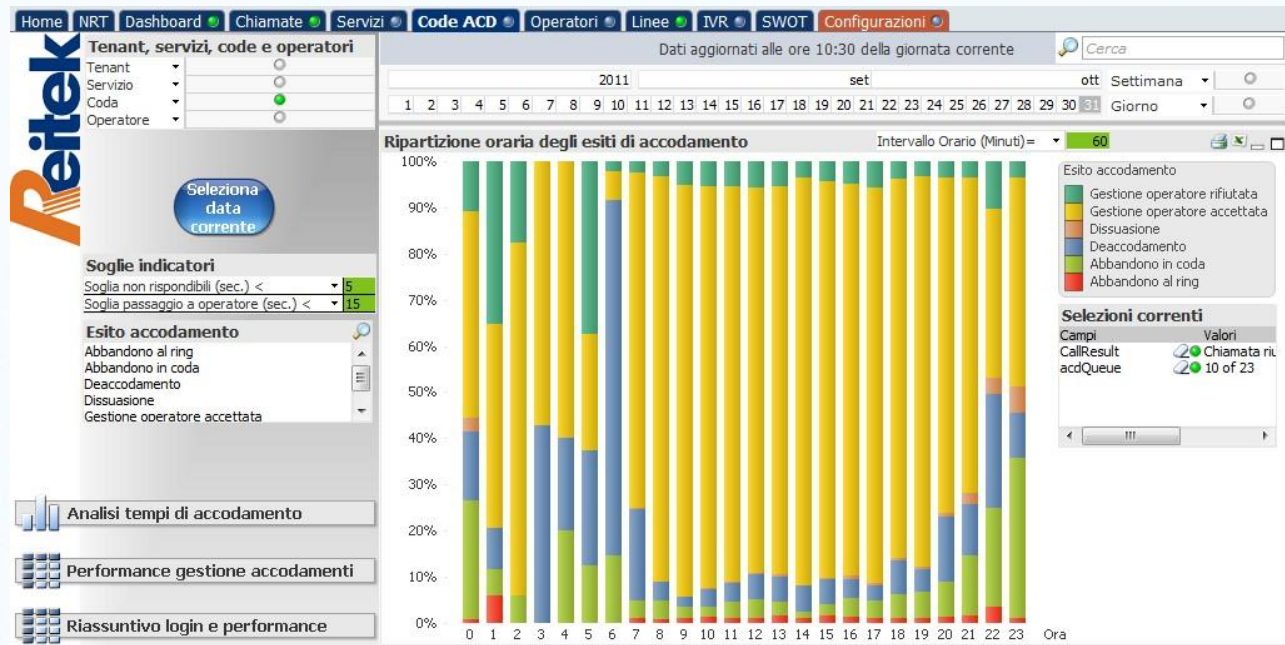
Esempio di servizio inbound con tab dedicata.



code ACD

Controllo accodamenti:

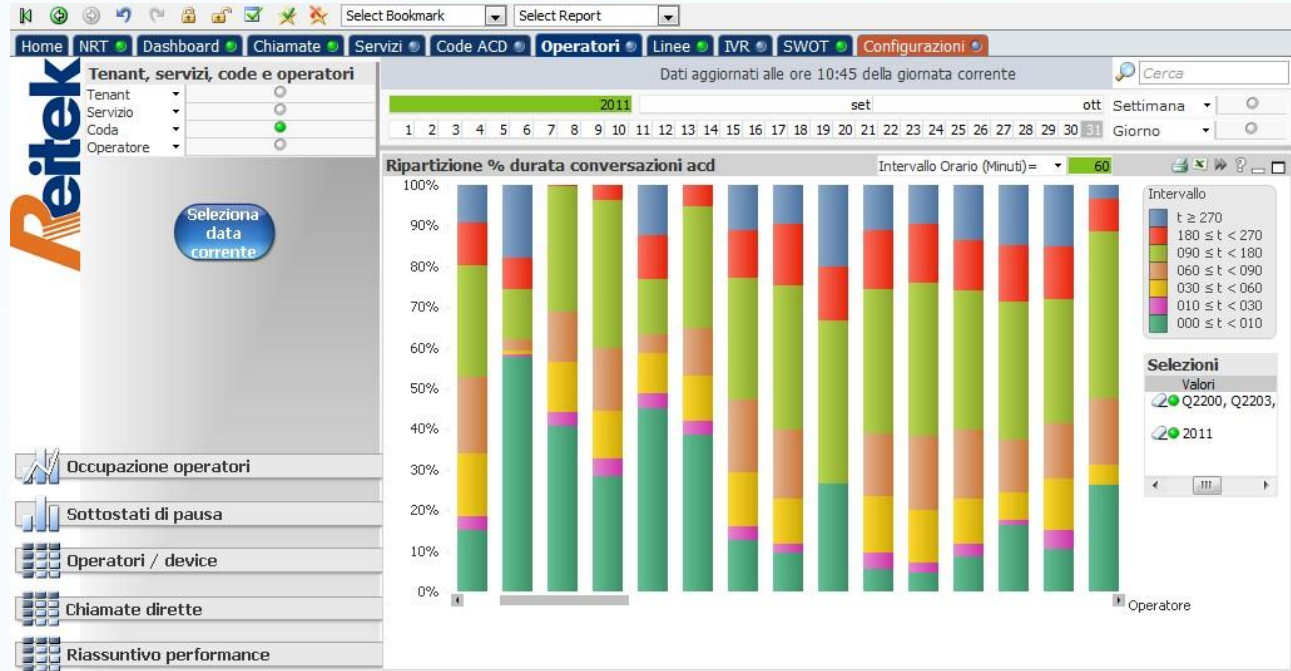
- code
- tenant
- servizio
- singolo operatore



operatori

Governance semplificata:

- individuazione veloce di potenzialità o situazioni critiche
- possibilità di monitorare anche l'uso delle linee telefoniche del sistema



SWOT

Parametri correlati:

- punti di forza
- punti di debolezza
- opportunità
- criticità
- tool di ricerca libera



configurazioni

Personalizzazione totale:

- soglie e parametri
- voce, chat, email, fax
- KPI e report
- grafici e tabelle si aggiornano in real time
- profilazione di accessi e permessi

The screenshot displays the Retek configuration interface. The top navigation bar includes links for Home, NRT, Dashboard, Chiamate, Servizi, Code ACD, Operatori, Linee, IVR, SWOT, and Configurazioni. The main content area is divided into several sections:

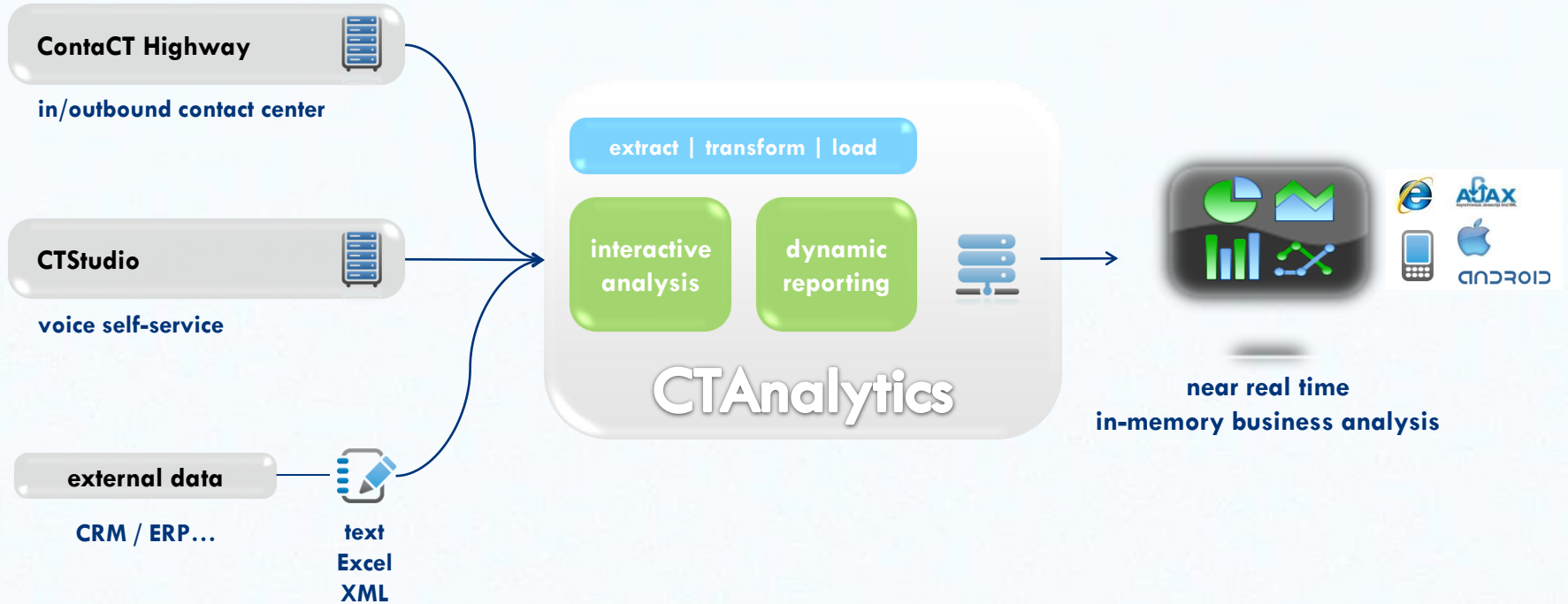
- Tenant, servizi, code e operatori:** A dropdown menu for selecting a tenant.
- Soglie percentuale di abbandono:** A table with three rows: Rosso (0,7), Giallo (0,3), and Verde (0).
- Soglie % Risposte entro 15 sec:** A table with four rows: Rosso (0), Giallo (0,3), Verde (0,7), and Secondi (20).
- Soglie tempo medio di attesa:** A table with four rows: Rosso (45), Giallo (15), Verde (0), and Fondo scala (60).
- Soglie Contattabilità:** A table with four rows: Rosso (0), Giallo (0,3), Verde (0,7), and Fondo scala (1).
- Accodamento Conversazione:** A table with six columns for intervals (Intervallo 1-6) and their corresponding values (5, 10, 15, 20, 25, 30).
- Soglie indicatori:** A table with two rows: Soglia non rispondibili (sec.) < (5) and Soglia passaggio a operatore (sec.) < (15).

The dashboard also features four circular gauges representing KPIs:

- % Abbandono:** 3,7%
- % Resp. entro 20 sec.:** 82%
- Tempo medio attesa:** 29,9 s
- Contattabilità:** 67%

On the right side, there is a search bar, a date selector (2011, set, ott, 2011/35), and a "Selezioni correnti" section showing "8 of 31" for the current week. A "Bookmarks" section is also present with a "Select Bookmark" dropdown and a "Cancella Bookmark" button. A "Nascondi Anteprima" button is located at the bottom right.

architettura



partnership

I rapidissimi tempi di calcolo della tecnologia associativa in-memory **QlikView** permettono di risolvere le richieste degli utenti in tempo reale.

- analisi disk-based obsolete
- cubi OLAP multidimensionali obsoleti

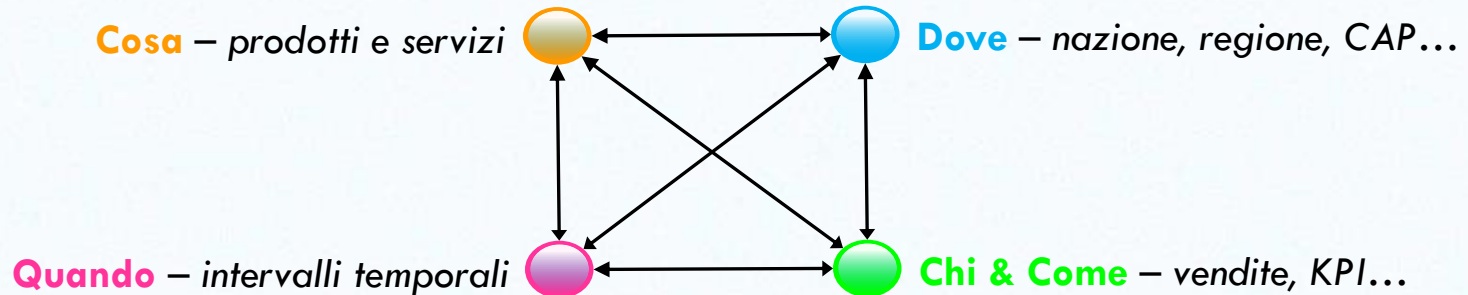
Ogni informazione è un punto di partenza navigabile e ogni dato può diventare una dimensione d'analisi.



CTAnalytics

Analisi guidata dall'utente:

- procede per associazioni
- revisioni rapide
- analisi incentrate sulle intuizioni



Reitek

