



easyView

Il più moderno strumento di knowledge discovery
per processi operativi di contact center.

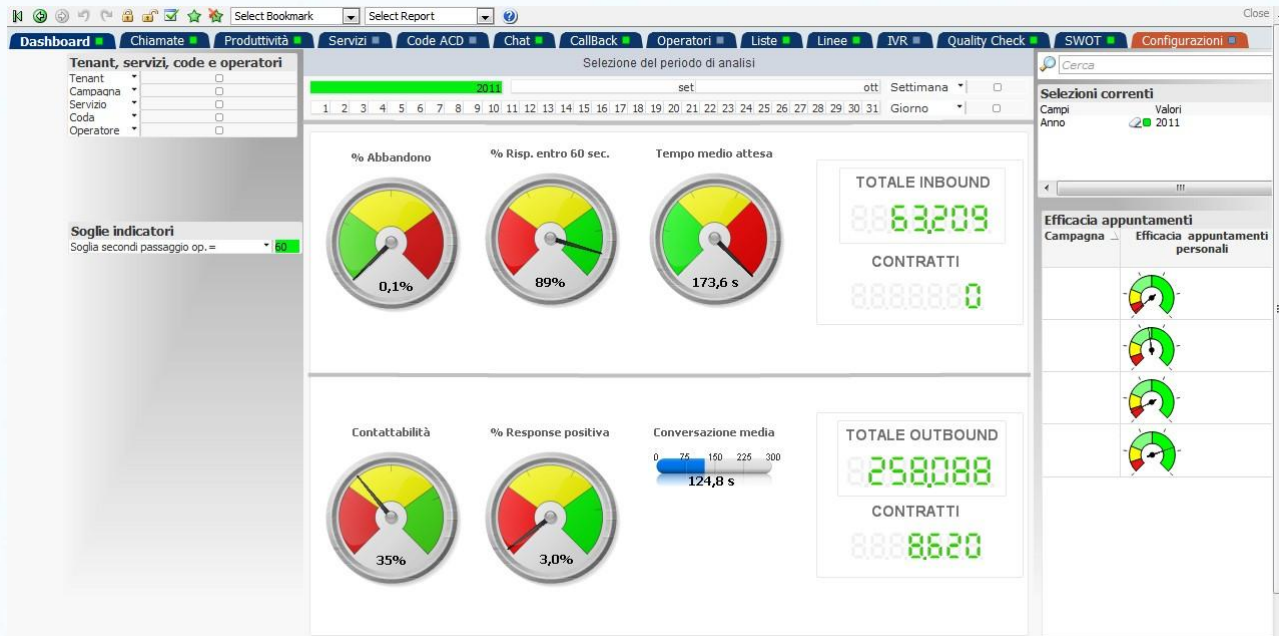


easyView

Dashboard:

una panoramica sulle performance di campagne e attività.

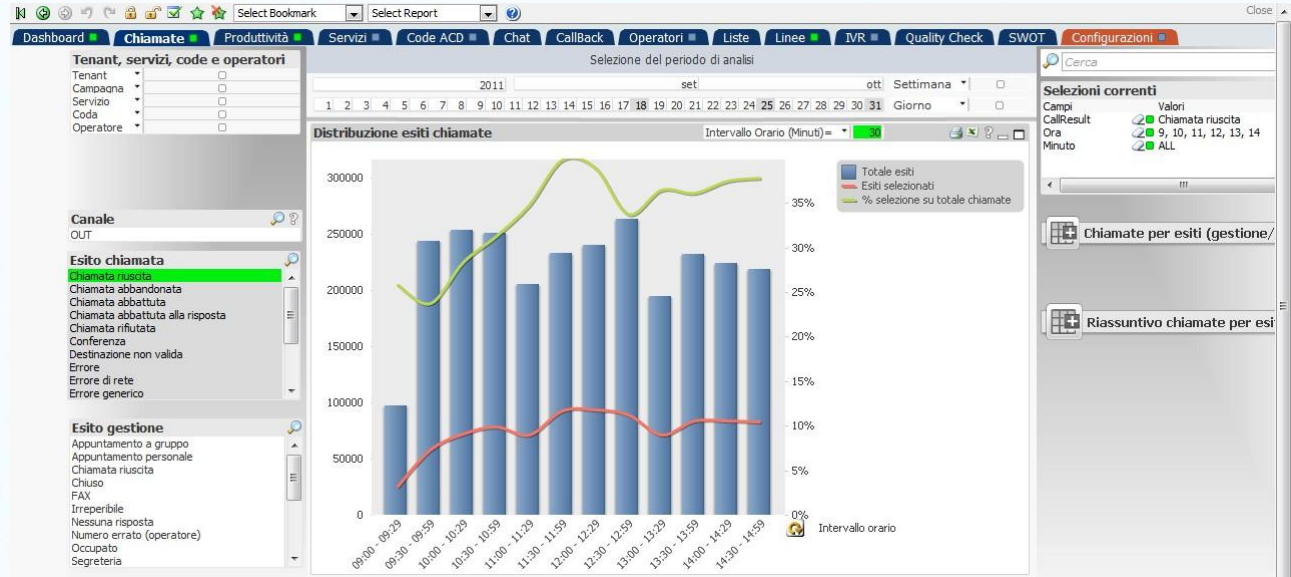
- % di abbandono
- % risposte entro xx secondi
- tempo medio di attesa
- contattabilità
- % risposte positive
- efficacia degli appuntamenti



chiamate

Focus in/outbound:

- tipologie di chiamata
- dettaglio degli esiti e controllo SLA
- caricamento e stato delle liste di contatti



produttività

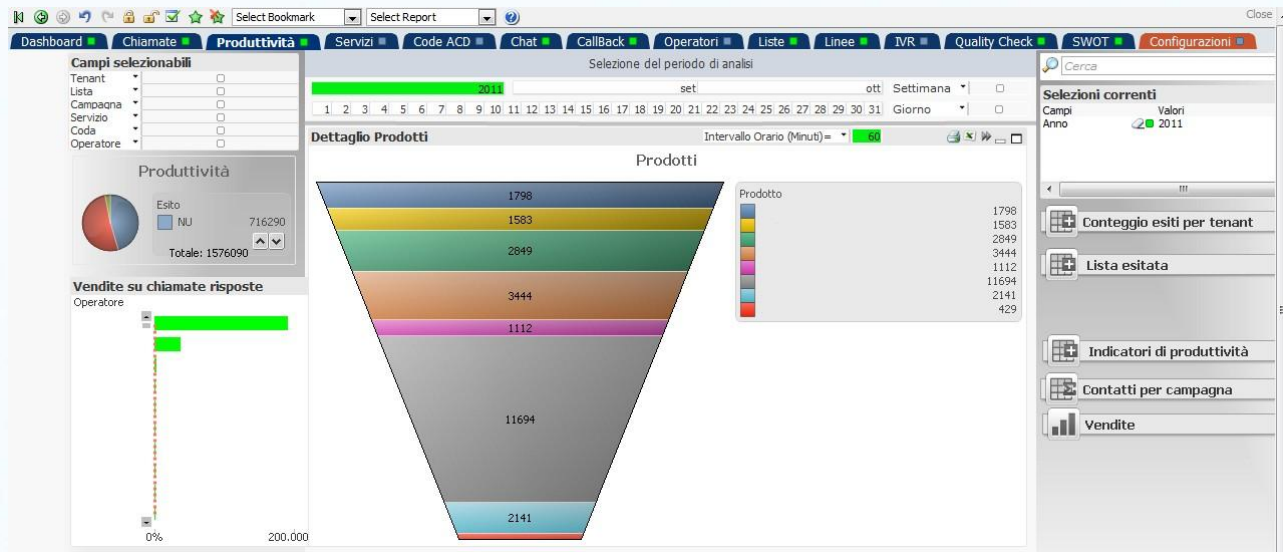
KPI di vendita:

- grafici e tabelle per tutte le esigenze
- dati sempre disponibili anche in mobilità
- visualizzazioni intuitive e interattive



produttività | funnel

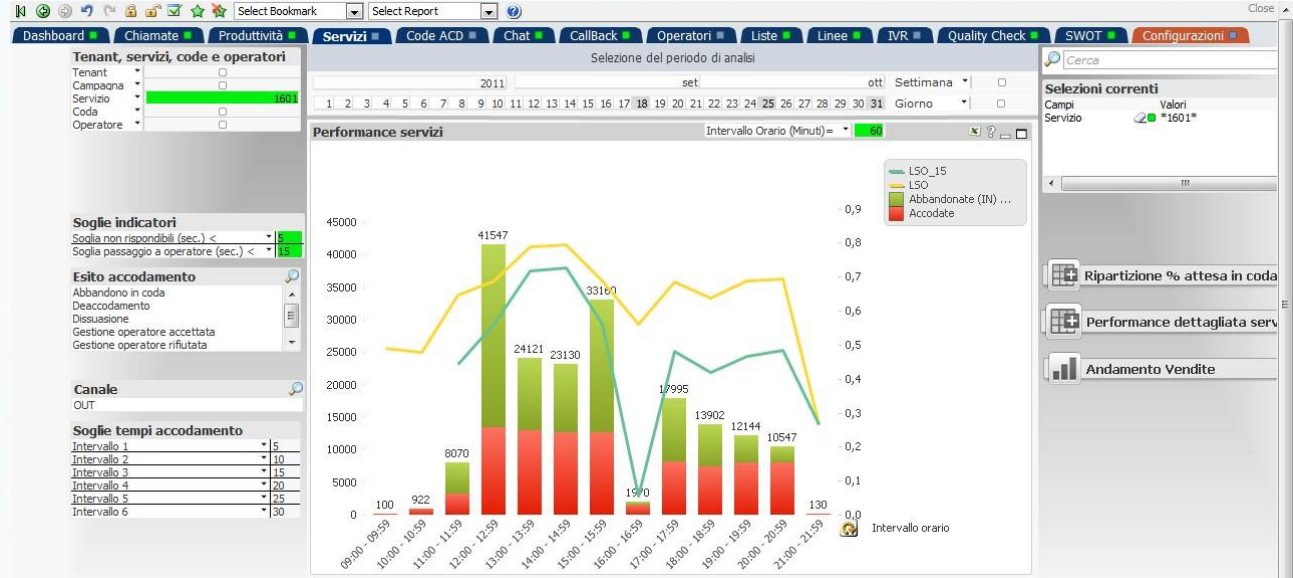
Esempio di grafico specifico: rappresentazione del venduto con il tipico stile funnel.



servizi

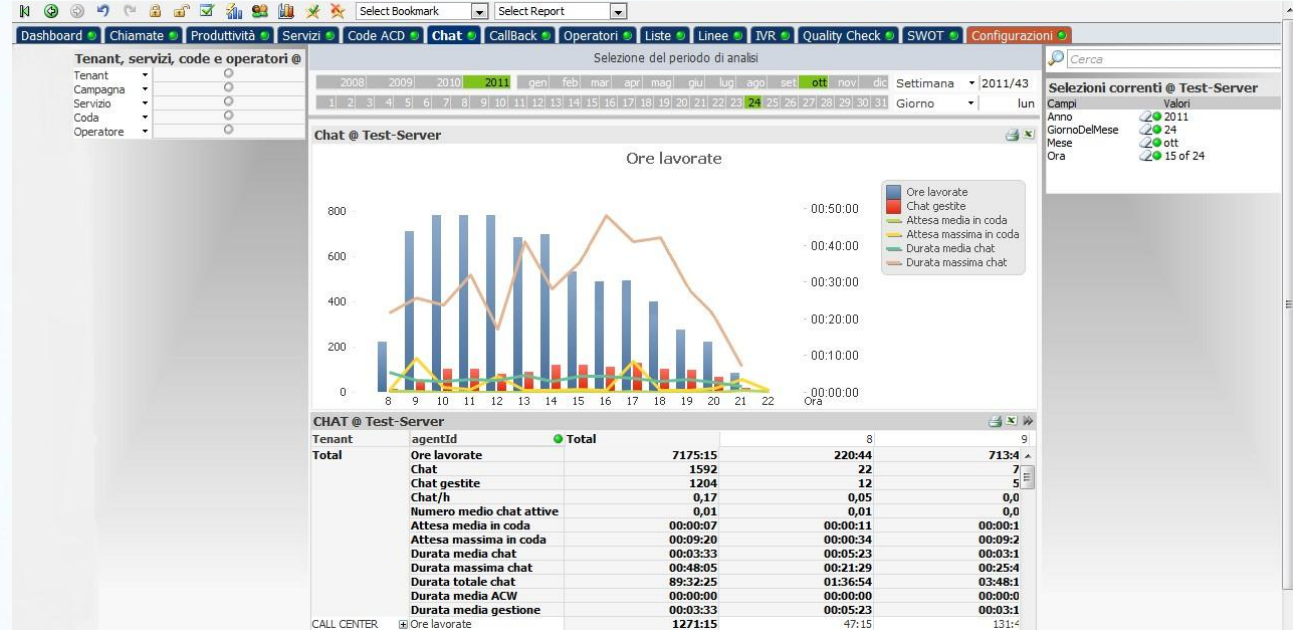
Monitoraggio e gestione:

- controllo dei dati per tenant, servizio, coda o operatori.
- possibilità di creare tab dedicate per particolari servizi
- integrabilità con servizi di terze parti



chat

Esempio di servizio con tab dedicata.
E' possibile gestire altri servizi e aggiungere tab come call back e email.



operatori

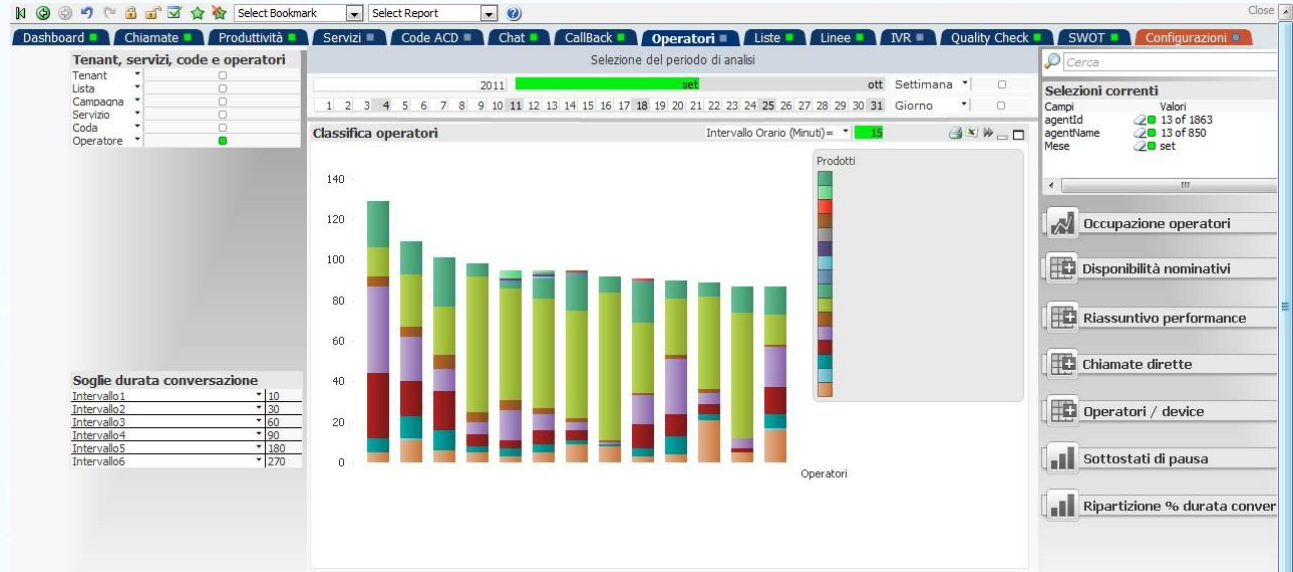
Governance completa:

- indicatori di performance (login, sotto-stati di pausa, conversazioni...)
- gestione dei media
- gestione dei device



operatori | classifica

E' possibile creare classifiche per gruppi di operatori, ad esempio in base ai diversi prodotti venduti.



liste

Gestione delle liste per:

- stato della campagna
- disponibilità di contatti
- contattabilità della lista
- performance di vendita

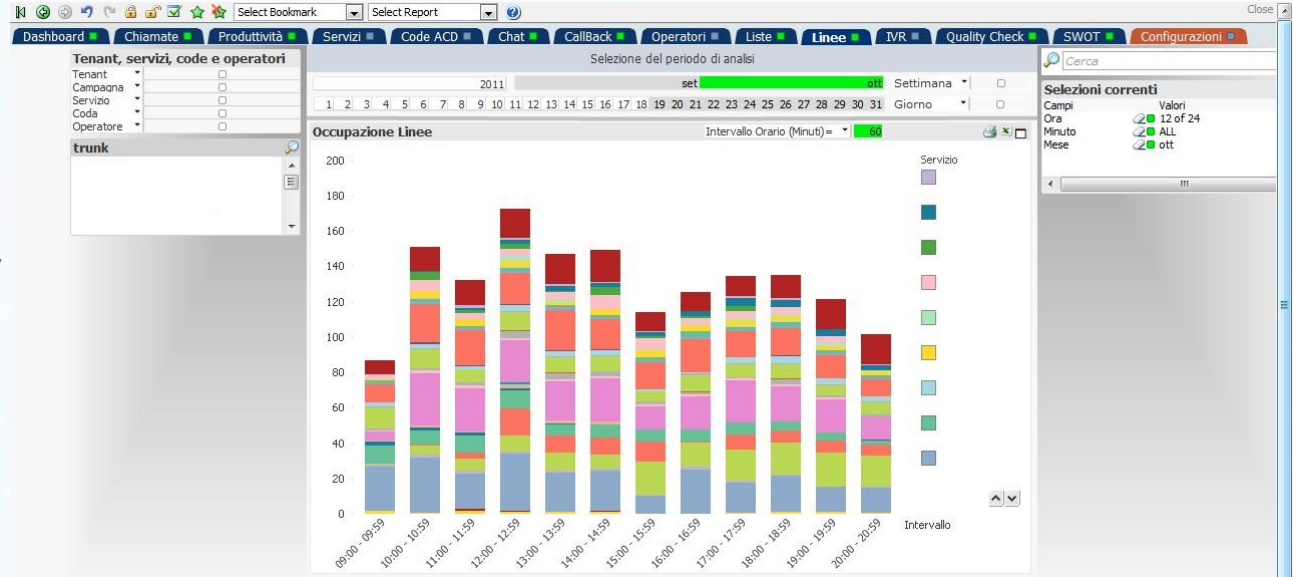
The screenshot displays a CRM dashboard for managing lists. The main table, titled "Stato liste", provides a detailed overview of various campaigns. The table columns include Campaign, List, Nominativi (Number of contacts), Disponibilità (Availability), % (Percentage), Contattabilità (Contactability), % (Percentage), and Vendite su estab (Sales on established). Each row represents a specific campaign, with sub-rows for system status and campaign status. The data is visualized with progress bars and color-coded cells (green for high performance, yellow for medium, red for low).

Campagna	Lista	Nominativi	Disponibilità	%	Contattabilità	%	Vendite su estab	%
Stato del sistema		682411		8,73%		58,00%		2,75%
Stato della campagna	1	1	100,00%					
Stato della campagna	45787	45787	20,44%		90,35%			0,26%
Stato della campagna	372	372	0,00%					96,51%
Stato della campagna	8673	8673	2,59%		99,71%			95,45%
Stato della campagna	626984	626984	7,95%		56,34%			1,43%
Stato della campagna	498	498	27,91%		99,51%			71,31%
Stato della campagna	95	95	0,00%					97,89%
Stato della campagna	1	1	0,00%		100,00%			100,00%
Stato della campagna	1	1	0,00%		100,00%			100,00%

The interface also features a sidebar with "Campi configurabili" (configurable fields) and "Numeri Telefonici" (phone numbers). The right-hand panel includes "Selezioni correnti" (current selections) and a list of reports such as "Frequenza chiamate" (call frequency) and "Evoluzione chiamate" (call evolution).

Occupazione delle linee:

- controllo dei dati per tenant, servizio, coda o operatori.
- “Selezioni correnti”, per ricordare in qualsiasi momento le selezioni attive e l’intervallo temporale prescelto



quality check

Contatti & Contratti:

- verifica del teleselling (e dei teleseller!)
- courtesy call
- box di ricerca libera sempre disponibile

Dashboard | Chiamate | Produttività | Servizi | Code ACD | Chat | CallBack | Operatori | Liste | Linee | IVR | Quality Check | SWOT | Configurazioni

Selezioni correnti
Campi Campaign_Owner Valori

Teleseller	Campaña	Contatti	QC OK	QC KO	QC da fare	
SSR01		444	146	18	280	●●●
		88	20	14	54	●●●
SSR03		7	0	0	7	●●●
		5604	2261	34	3309	●●●
SSR05		12	6	0	6	●●●
		49	0	0	49	●●●
SSR07		1092	325	61	706	●●●
		3	0	0	3	●●●
SSR09		773	242	11	520	●●●
		5	0	0	5	●●●
SSR11		1763	675	13	1075	●●●
		33	0	0	33	●●●
SSR13		100	46	2	52	●●●
		1	0	0	1	●●●
SSR15		3647	1327	42	2278	●●●
		325	115	4	206	●●●
SSR17		54	0	0	54	●●●
		311	137	6	168	●●●
SSR19		1	0	0	1	●●●
		2273	829	113	1331	●●●
SSR23		199	104	0	95	●●●
		29	0	0	29	●●●
SSR23		347	135	3	209	●●●
		19	5	0	14	●●●
SSR23		4	0	0	4	●●●
		4492	1946	83	2463	●●●
		26	11	1	14	●●●

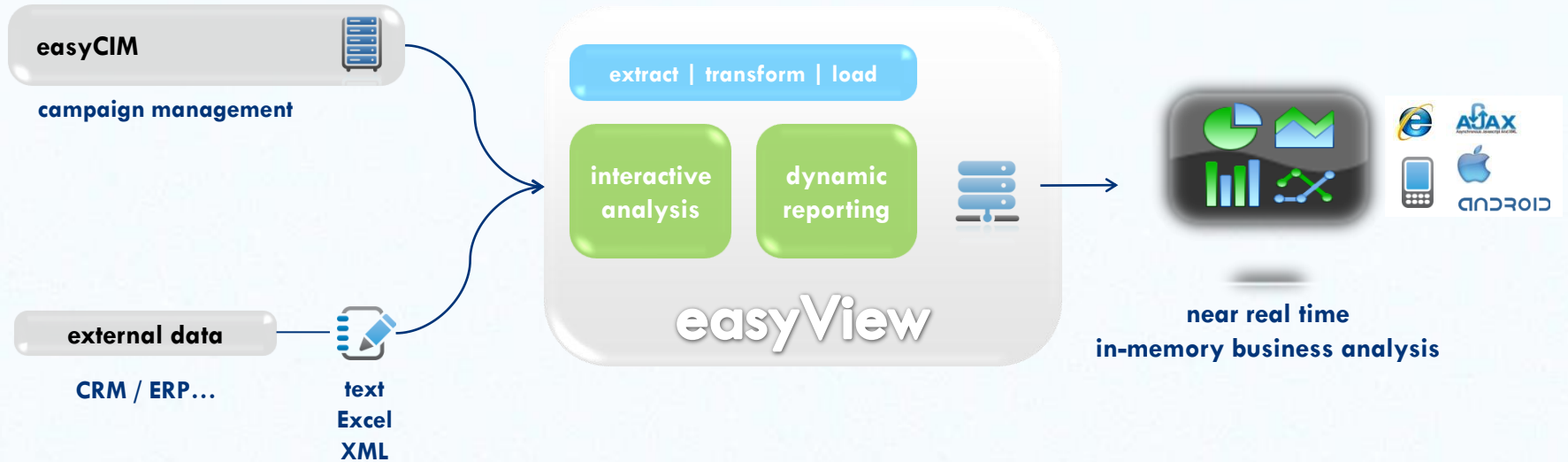
configurazioni

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



architettura



partnership

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

- selezioni multiple e gestione indipendente dalla mole dei dati
- ricerca e mappatura automatica delle associazioni fra i dati
- non serve un datawarehouse

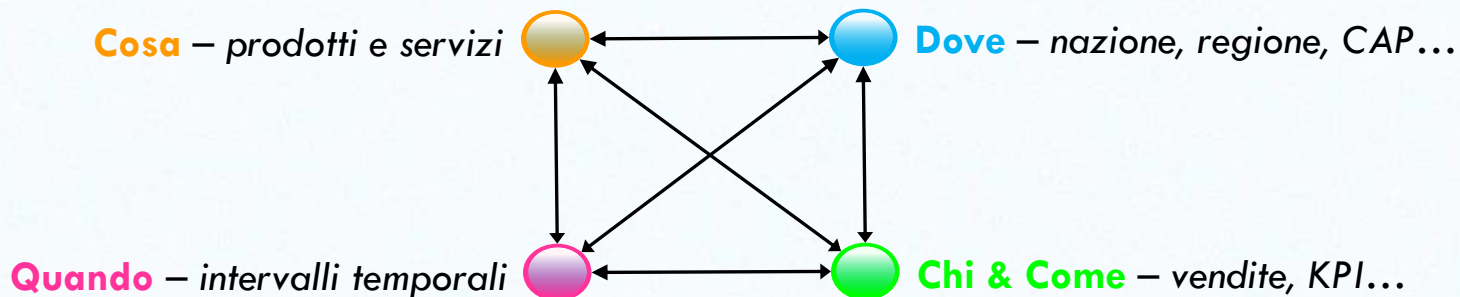
Ogni informazione è un punto di partenza navigabile e ogni dato può diventare una dimensione d'analisi.



easyView

Analisi guidata dall'utente:

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



Reitek

