Tre Företag

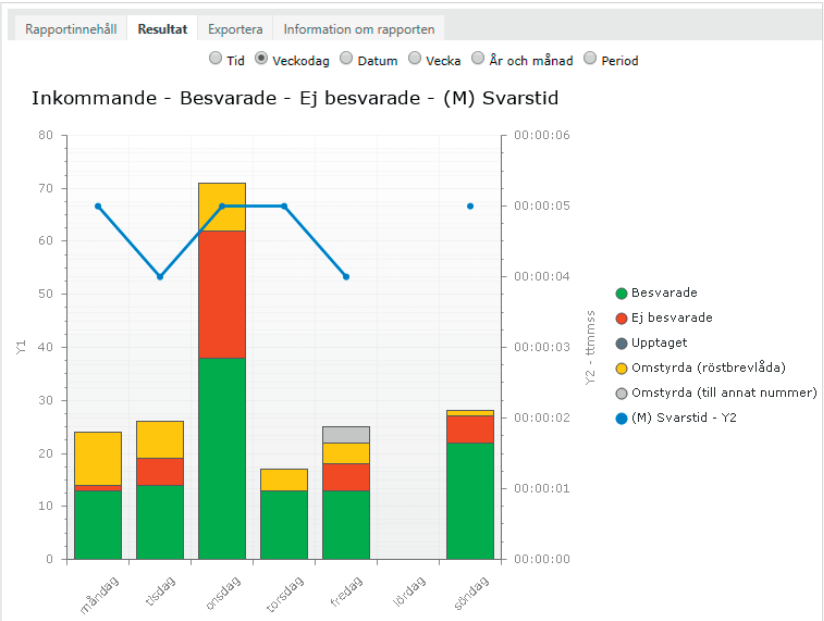
3Växel Statistik.

Statistikrapporter som ger full koll på företagets telefoni och kundservice.

Med 3Växel Statistik får ni en tydlig överblick över företagets telefoni. Exempelvis hur stor del av era inkommande samtal som ni besvarar, hur snabbt ni svarar samt vilken servicenivå ni ger till dem som ringer till er. Ni kan också följa upp utgående samtal, t ex hur många samtal som era säljare ringer under en dag. Tabeller och grafer ger tydlig information om telefontrafiken för alla användare och nummer i 3Växel.

Fördelar.

- Med 3Växel Statistik får ni en bra överblick över vilken servicenivå ni ger till dem som ringer till er, samt hur svarsfrekvensen ser ut.
- Ni ser hur väl er telefonilösning fungerar och ni får ett bra underlag vid eventuella förändringar. Exempelvis kan ni se om många av de som ringer lägger på i knappvalsmenyn? En möjlig åtgärd kan då vara att förenkla knappvalsmeddelandet eller att byta plats på de olika knappvalen
- Ni får ett konkret underlag för att planera bemanning då ni ser både trafiktoppar och lågtrafik
- Ni kan jämföra i vilken utsträckning olika individer och grupper på företaget svarar på samtal



tre.se/foretag | 020-33 33 33

Tre Företag

3Växel Statistik.

Statistik Bas (tillval).

Kraftfulla standardrapporter med tabeller och grafer för att följa upp företagets telefoni för samtliga nummer i växeln. Rapporterna visas på webbsida i datorn och kan exporteras till Excel eller skickas vidare som e-post.

- Ger information om företagets servicenivå för samtliga nummer i växeln
- Mängder av parametrar för uppföljning som antal inkommande/utgående samtal, besvarade samtal, medelsamtalstid, o s v
- Ger tydligt underlag för planering av bemanning

Statistik Plus (tillval).

Avancerat statistikverktyg med både standardrapporter och möjlighet att skapa egna, skräddarsydda rapporter.

- Beställ rapportprenumerationer för automatiska utskick, exempelvis kl 08:00 varje morgon
- Jämför samtalsvolym och servicenivå mellan olika individer och grupper
- Alla funktioner från Statistik Bas ingår