

Manual de Excelência em Contact Center

O termo **Contact Center** se difere de Call Center no quesito **efetividade** e **eficácia**.

Para melhor entendimento da excelência de um **Contact Center** criamos um manual básico e ilustrativo que possibilita a você mesmo identificar o fluxo e indicadores adequados ao segmento da saúde.



Ura de atendimento com filas inteligentes



Introdução de campanhas mensais



Identificação de cliente da base



Tabulação de resultados por ligação



Pesquisa de satisfação



Gravação por voz



Callback



**Portal de acesso OmniChannel
(Redes Sociais, Chat, WhatsApp, etc)**



Automação de rotinas por voz

Indicadores base de um Contact Center



**Nível de serviço
(recebidas x atendidas)**



**TME – Tempo Médio de
Espera para ser atendido**



**TMA – Tempo Médio de
Atendimento**



**Avaliação de
atendimento**



**Estatísticas diárias, semanais
e mensais dos serviços**



**Conversão de atendimento
em resultado esperado**