



Historical Data Analyzer

Il Contact Center genera una grande quantità di dati preziosi, se sfruttati in modo ottimale.

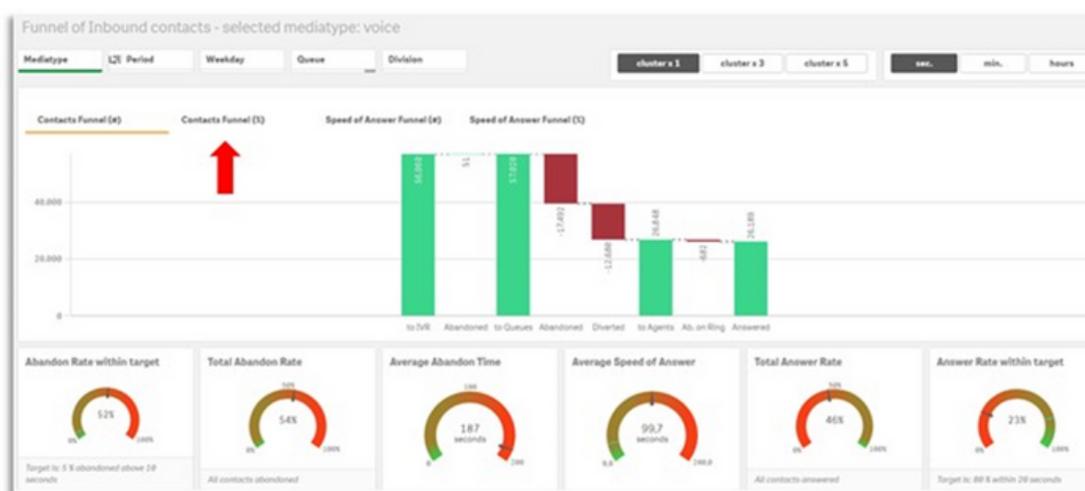
Tra le potenzialità dei dati collezionati dal Cloud troviamo:

- *massima granularità dei dati a livello di singola interazione*
- *vasta disponibilità di metriche relative ai contatti*
- *standard per definizione delle tabelle, del contenuto e delle denominazioni dei campi dati*

La risposta ComApp è HISTORICAL DATA ANALYZER

ComApp *"Historical data analyzer"* sfrutta tali potenzialità per permettere al cliente di riutilizzare i preziosi dati di dettaglio, prodotti dal proprio Contact Center, per utilizzarli come fonte dati di report personalizzati, o per analisi approfondite con sistemi di Business Analytics già presenti in azienda.

Il prodotto prevede la fornitura di reportistica avanzata definita a valere sui dati resi disponibili da Genesys Cloud fruibile tramite Qlik Sense Business, che ne enfatizza la semplicità e profondità.



Un primo set di report riguarda il monitoraggio approfondito di:

- traffico
- livelli di servizio
- gradi di 'utilization' ed 'occupancy' degli agenti
- motivazioni di contatto
- tempi medi di contatto



**PER RICEVERE MAGGIORI
INFORMAZIONI**

www.comapp.it



VIA GIACOMO QUARENghi, 27
20151 MILANO

 **ComApp**
COMMUNICATION & APPLICATIONS