

BROCHURE



ComApp - ABC Player

Nell'era digitale, la gestione efficace di un Contact Center si basa sulla capacità di misurare e migliorare costantemente le performance degli operatori. Questo implica non solo la raccolta di dati, ma anche la loro interpretazione accurata per guidare decisioni consapevoli e strategiche.

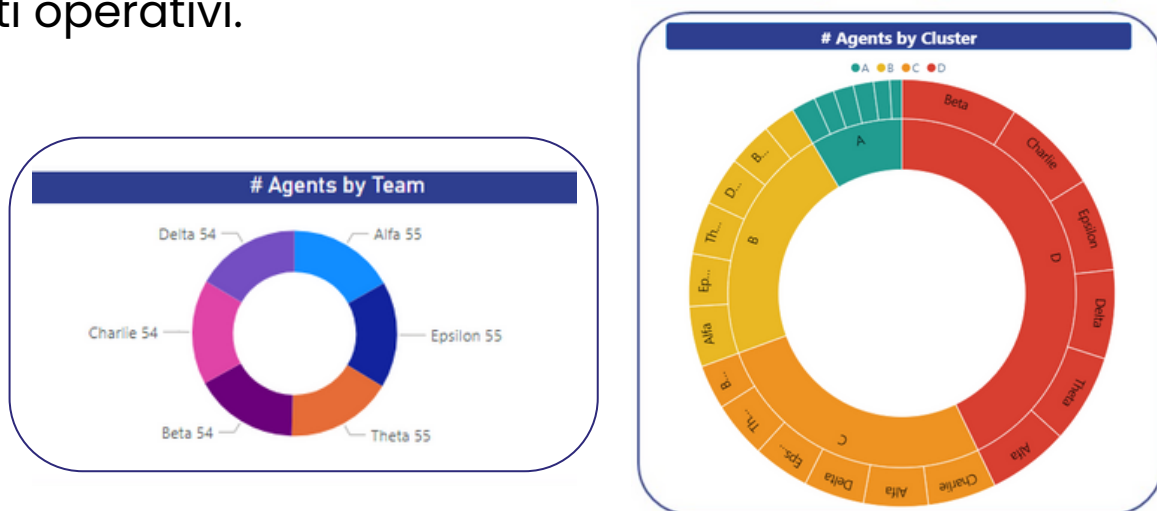
La risposta ComApp è ABC Player

Qui entra in gioco l'**ABC Player Mapping Tool**: una soluzione innovativa che sfrutta la potenza degli strumenti di Business Intelligence per mappare le competenze degli agenti del contact center e verificare che il personale impiegato in azienda sia adatto, per capacità relazionali e competenze all'erogazione dei servizi richiesti.



L'ABC Player Mapping Tool rappresenta un salto qualitativo nella misurazione delle performance. Attraverso la selezione di KPI quantitativi (come AHT, efficienza, produttività) e qualitativi (punteggi di monitoraggio della qualità, NPS, CSAT, FCR, risultati di test di conoscenza periodici), ogni agente viene classificato in base alle competenze e mappato come 'A, B, o C player' basandosi su soglie di valutazione predefinite e un sistema di punteggio ponderato.

Utilizzando l'ABC Player Mapping Tool, otterrai una comprensione profonda della composizione della tua forza lavoro, identificando chiaramente i punti di forza e le aree di miglioramento. Questo strumento non solo ti aiuterà a supportare gli operatori nel loro sviluppo professionale, ma anche a prendere decisioni strategiche sul dimensionamento dei servizi, l'assegnazione degli agenti a nuove attività o progetti, e l'avanzamento di carriera, riducendo al contempo i costi operativi.



Con l'ABC Player Mapping Tool, sarai in grado di svelare i 'diamanti grezzi' all'interno del Contact Center, supportando la loro crescita e assicurando che ogni talento venga utilizzato al meglio.

Preparati a trasformare il tuo Contact Center in un ambiente dinamico dove ogni decisione è consapevole, ogni azione è strategica, e ogni agente può brillare al massimo del proprio potenziale.

Sfrutta l'ABC Player Mapping Tool per fare della tua forza lavoro un vero e proprio gioiello di efficienza e successo.



**PER RICEVERE MAGGIORI
INFORMAZIONI**

www.comapp.it



VIA GIACOMO QUARENCHI, 27
20151 MILANO

 **ComApp**
exprivia group