

Back Office



TEKNOLOGJIA BASHKËKOHORE

Kompania jonë ka investuar shumë në teknologji bashkëkohore dhe në ndërtimin e njohurive në kompani në mënyrë që çdo proces pune të jetë në vendin e duhur. Në përdorim infrastrukture teknologjike dhe software te mirëfilltë në mënyrë që klientët tanë në çdo kohë të kenë qasje në informata të sakta në lidhje me projektin e tyre. E gjithë infrastruktura teknologjike për përpunimin e të dhënave me të cilat ne punojmë janë ne token e BE-së. Pra ne jemi fizikisht si personel ne Republikën e Kosovës, me pajisje moderne për të kryer punë, duke ju garantuar juve cilësi të lartë dhe çmim të ulët. Mbrojtja e të dhënave tek ne shkruhet me shkronja të mëdha.

PËRPUNIM RASTESH DERI NË FUND

Ne mund të marrim përsiper raste pune të një procesi të caktuar apo edhe procesin e tërë si të tillë! Ne garantojmë për cilësi, shpejtësi dhe çmim.

MENAXHIMI I ANKESAVE

Ne tashmë kemi vite eksperiencë në menaxhimin e ankesave. Ne kemi qasjen e duhur me palë edhe ne rastet e perkeqësimit të situatave. Ne gjithashtu japim sinjalin e duhur te prodhuesi në menyrë që feedback-u prej konsumatorit e deri te prodhuesi të mos vonoj.

MENAXHIMI I KTHIMIT

Proceset e kthimit të ndonjë produkti duhet të kryhen në kohë optimale, sepse vetëm atëhere kur i tërë zingjiri funksionon, klienti mund të ndahet i knaqur. Ne kemi njerez të cilët e kuptojnë rëndësinë e plasimit të produktit dhe kthimit të tij në vendin e duhur.

FATURIMI

Ne marrim përsipër përgatitjen dhe faturimin në mënyrë që klientët tuaj të mos kenë ndonjë arsye për hamendësim në lidhje me pagesën. Ne marrim përsipër edhe sqarime duke kontaktuar me palë në lidhje me faturimet.

RAPORTET

Raporte të sakta në çdo kohë!

Ne kemi ndërtuar tashmë një kulturë pune si resurs human por edhe si përdorues dhe shfrytëzues të teknologjisë informative. Ne kemi mundësi të ndryshme për të plotësuar të gjitha nevojat dhe kërkesat e klientëve tanë. Gjenerimi i raporteve të sakta për në janë punë sekondi!

Për ju në kemi ne çdo kohë raporte të saktë mbi:

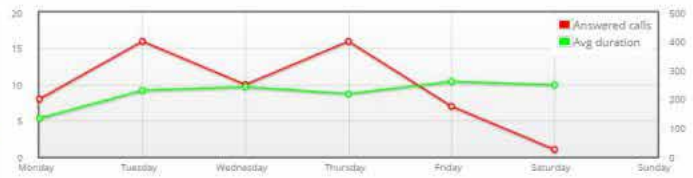
Thirrje gjithsej
Thirrjet brenda një kohë të caktuar
Indeksi i cilësisë së pranimi të thirrjeve
Pranimi i thirrjeve në sekonda
Pritjet në radhë
Agjentët në rradhë
Arsyja e ndërprerjes së thirrjeve
Etj.

Mobil +383 49 972 018
hr@evrotarget.com

evroTarget L.L.C
Rr. Isa Kastrati pn.
10000 Prishtina
Tel: +383 38 406 700
www.evrotarget.com

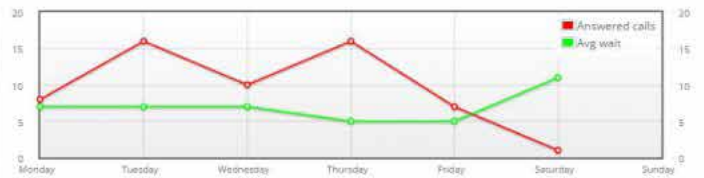
Answered call distribution per day of week

Day	Num	Answered calls	Avg	Min	Max	Avg duration
Monday	8	13.8%	2:13	0:24	5:02	
Tuesday	16	27.6%	3:50	1:11	7:46	
Wednesday	10	17.2%	4:02	0:40	8:47	
Thursday	16	27.6%	3:38	0:08	9:56	
Friday	7	12.1%	4:21	1:21	9:39	
Saturday	1	1.7%	4:09	4:09	4:09	
Sunday		0.0%	-	0:00	0:00	



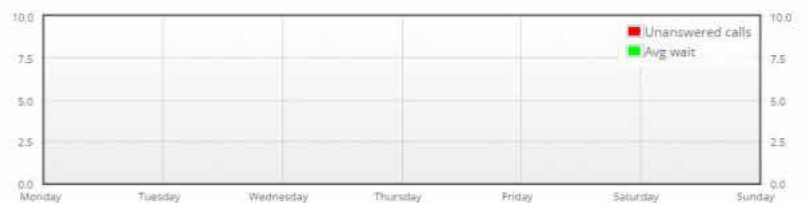
Answered call wait time per day of week

Day	Num	Answered calls	Avg	Min	Max	Avg wait
Monday	8	13.8%	0:07	0:04	0:13	
Tuesday	16	27.6%	0:07	0:03	0:17	
Wednesday	10	17.2%	0:07	0:04	0:25	
Thursday	16	27.6%	0:05	0:03	0:11	
Friday	7	12.1%	0:05	0:03	0:11	
Saturday	1	1.7%	0:11	0:11	0:11	
Sunday		0.0%	-	0:00	0:00	



Unanswered call wait time per day of week

Day	Num	Unanswered calls	Avg	Min	Max	Avg wait
Monday		0%	-	0:00	0:00	
Tuesday		0%	-	0:00	0:00	
Wednesday		0%	-	0:00	0:00	
Thursday		0%	-	0:00	0:00	
Friday		0%	-	0:00	0:00	
Saturday		0%	-	0:00	0:00	
Sunday		0%	-	0:00	0:00	



Answered call distribution per day of week

Day	Num	Answered calls	Avg	Min	Max	Avg duration
Monday	12	11.0%	3:30	1:20	6:50	
Tuesday	17	15.6%	5:09	0:52	13:43	
Wednesday	26	23.9%	3:23	0:07	11:06	
Thursday	25	22.9%	3:56	0:05	11:12	
Friday	14	12.8%	5:16	0:03	13:25	
Saturday	13	11.9%	4:48	0:37	14:59	
Sunday	2	1.8%	5:12	2:37	7:48	

Answered call wait time per day of week

Day	Num	Answered calls	Avg	Min	Max	Avg wait
Monday	12	11.0%	0:04	0:02	0:11	
Tuesday	17	15.6%	0:04	0:02	0:07	
Wednesday	26	23.9%	0:06	0:01	0:21	
Thursday	25	22.9%	0:04	0:02	0:17	
Friday	14	12.8%	0:04	0:02	0:05	
Saturday	13	11.9%	0:06	0:03	0:10	
Sunday	2	1.8%	0:10	0:06	0:10	

Service level agreement

Answer	N. Calls	Delta	Percent	Of Offered	...
Within 5 seconds:	72		66.1%	64.3%	
Within 10 seconds:	103	+ 31	94.5%	92.0%	
Within 15 seconds:	107	+ 35	98.2%	95.5%	
Within 20 seconds:	108	+ 36	99.1%	96.4%	
Within 30 seconds:	109	+ 37	100.0%	97.3%	
Within 40 seconds:	109	0	100.0%	97.3%	
Within 50 seconds:	109	0	100.0%	97.3%	

Unanswered calls - distribution by length

Hangup	N. Calls	Delta	Percent	Of offered	...
Within 5 seconds:	3		100.0%	2.7%	
Within 10 seconds:	3	0	100.0%	2.7%	
Within 15 seconds:	3	0	100.0%	2.7%	
Within 20 seconds:	3	0	100.0%	2.7%	
Within 30 seconds:	3	0	100.0%	2.7%	
Within 40 seconds:	3	0	100.0%	2.7%	
Within 50 seconds:	3	0	100.0%	2.7%	

Mobil +383 49 972 018
hr@evrotarget.com

evroTarget L.L.C
Rr. Isa Kastrati pn.
10000 Prishtina
Tel: +383 38 406 700
www.evrotarget.com

Calls fully within the given time interval

Calls fully within the given time interval:	
N. calls answered by operators:	58
Average call length:	219.9 s.
Min call length:	0:08
Max call length:	3:56
Total call length:	33 H
Average call waiting time:	6.6 s.
Min waiting time:	0:03
Max waiting time:	0:25
Total waiting time:	0.1 H
Average initial position:	1.0
Min initial position:	1
Max initial position:	1
Coverage:	100.0%

All calls

All calls:	
N. calls answered by operators:	58
Average call length:	219.9 s.
Min call length:	0:08
Max call length:	3:56
Total call length:	33 H
Average call waiting time:	6.6 s.
Min waiting time:	0:03
Max waiting time:	0:25
Total waiting time:	0.1 H
Average initial position:	1.0
Min initial position:	1
Max initial position:	1
Coverage:	100.0%

Service level agreement

Answer	N. Calls	Delta	Percent	Of Offered	...
Within 5 seconds:	30		51.7%	51.7%	<div style="width: 51.7%;"></div>
Within 10 seconds:	51	+ 21	87.9%	87.9%	<div style="width: 87.9%;"></div>
Within 15 seconds:	56	+ 5	96.6%	96.6%	<div style="width: 96.6%;"></div>
Within 20 seconds:	57	+ 1	98.3%	98.3%	<div style="width: 98.3%;"></div>
Within 30 seconds:	58	+ 1	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 40 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 50 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 60 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 70 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 80 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 90 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 100 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 110 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>
Within 120 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	<div style="width: 100%;"></div>



Time / Efficiency	Total call length		Wrap-up time		Waiting time		Total call length + Wrap-up time + Waiting time		Total length for the abandon call	
	Average	Total	Average	Total	Average	Total	Average	Total	Average	Total
	00:04:05	00:12:14	00:00:20	00:01:20	00:00:05	00:00:15	00:04:40	00:12:59		
	00:05:18	00:37:08	00:00:30	00:03:30	00:00:04	00:00:29	00:05:52	00:41:07		
	00:04:02	00:24:07	00:00:30	00:02:00	00:00:04	00:00:14	00:04:35	00:26:21		
	00:13:54	00:41:43	00:00:30	00:01:30	00:00:04	00:00:13	00:14:29	00:43:26		
	00:05:13	00:10:25	00:00:30	00:01:00	00:00:10	00:00:20	00:05:53	00:11:45		
	00:02:23	00:10:32	00:00:30	00:02:00	00:00:04	00:00:17	00:03:12	00:12:49		
	00:04:38	00:27:49	00:00:30	00:03:00	00:00:10	00:00:57	00:05:15	00:21:46	00:00:00	00:00:02
	00:05:43	00:11:26	00:00:30	00:01:00	00:00:02	00:00:05	00:04:15	00:12:31		
	00:06:22	00:19:25	00:00:30	00:01:30	00:00:02	00:00:10	00:07:05	00:21:15		
	00:02:25	00:10:18	00:00:30	00:02:00	00:00:05	00:00:22	00:03:10	00:12:40		
	00:03:04	00:06:09	00:00:30	00:01:00	00:00:05	00:00:09	00:03:39	00:07:15		
	00:04:56	00:41:38	00:00:30	00:03:00	00:00:02	00:00:20	00:07:30	00:44:58		
	00:03:07	00:24:59	00:00:30	00:04:00	00:00:05	00:00:43	00:03:43	00:28:42		
	00:01:48	00:05:24	00:00:30	00:01:30	00:00:04	00:00:12	00:02:22	00:07:06		
	00:04:44	00:18:57	00:00:30	00:02:00	00:00:06	00:00:24	00:05:20	00:21:21		
	00:01:45	00:10:29	00:00:30	00:03:00	00:00:02	00:00:48	00:02:22	00:14:17		
	00:03:05	00:18:30	00:00:30	00:03:00	00:00:05	00:00:31	00:03:40	00:22:01		
	00:02:29	00:09:55	00:00:30	00:02:00	00:00:05	00:00:13	00:03:03	00:12:13	00:00:01	00:00:02
	00:03:22	00:13:28	00:00:30	00:02:00	00:00:07	00:00:28	00:03:59	00:15:56		
	00:03:06	00:24:49	00:00:30	00:04:00	00:00:06	00:00:45	00:03:42	00:29:34		
	00:03:44	00:11:13	00:00:30	00:01:30	00:00:05	00:00:14	00:04:19	00:12:57		
	00:04:23	00:17:32	00:00:30	00:02:00	00:00:05	00:00:19	00:04:53	00:19:51		
	00:08:20	00:25:29	00:00:30	00:01:30	00:00:05	00:00:15	00:09:05	00:27:14		
	00:01:54	00:09:32	00:00:30	00:02:30	00:00:05	00:00:25	00:02:29	00:12:27	00:00:00	00:00:02
	00:03:55	00:19:34	00:00:30	00:02:30	00:00:04	00:00:22	00:04:29	00:22:26		
	00:04:20	07:42:55	00:00:30	00:04:30	00:00:05	00:00:35	00:05:05	08:47:00	00:00:00	00:00:07

Mobil +383 49 972 018
hr@evrotarget.com

evroTarget L.L.C
Rr. Isa Kastrati pn.
10000 Prishtina
Tel: +383 38 406 700
www.evrotarget.com