



HERRAMIENTA PARA ANALIZAR: "LIVE REPORTS"

La información recogida de los distintos canales (papel, teléfono, correo electrónico y web de la empresa) que le ofrece las Herramientas para Escuchar y Preguntar se incorpora en una base de datos. Estos datos se pueden analizar de dos modos:

1. **Exportándolos a Excel** y manejándolos como la empresa desee.
2. Solicitando a Feedback Networks una serie de informes. Estos informes constituyen la herramienta **Live Reports**.

Los valores de la herramienta "Live Reports" son:



Pantalla principal

1. Informes Online que se actualizan en tiempo real ("On time"): a medida que los cuestionarios se introducen en la aplicación, sus datos se plasman en los informes.

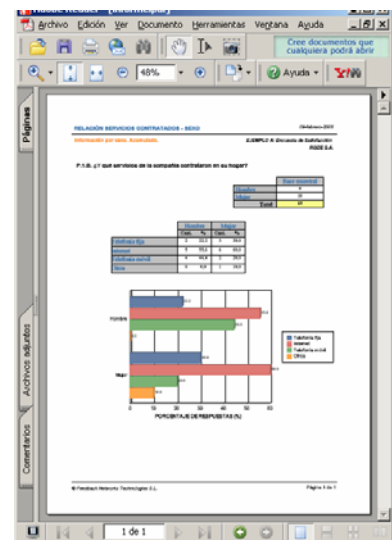
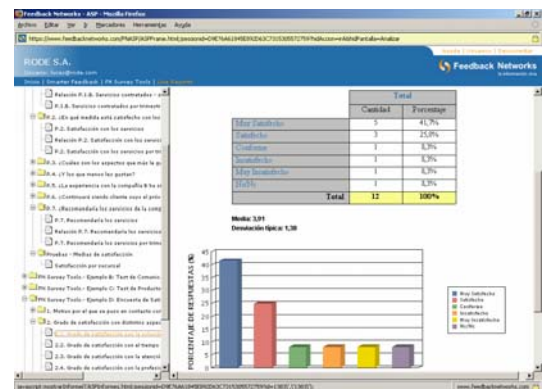
2. Informes personalizados para cada uno de nuestros clientes: la herramienta admite una gran variedad de tipos de informe.

Los informes incluyen **tablas y gráficos**:

- ✓ Los datos a incluir en estas tablas pueden variar en función de la conveniencia de la empresa: **datos totales, medias, desviaciones típicas, porcentajes,...** Las tablas pueden también incluir **comparativas temporales, cruces de variables,...**
- ✓ Los gráficos admiten una gran variedad de posibilidades:
 - 1.- Gráficos de **barras verticales u horizontales con leyenda y sin leyenda; agrupados, apilados o porcentuales; con o sin porcentajes.**
 - 2.- Gráficos de **tarta con leyenda o sin leyenda.**
 - 3.- Gráficos de **líneas verticales u horizontales.**

3. Una vez programados por Feedback Networks, los informes quedan **organizados en carpetas y disponibles las 24 horas del día**. Solo hay que clicar sobre la carpeta correspondiente y aparecerá el informe que deseemos.

4. Pueden exportarse a distintos formatos: **Excel, Word, Acrobat (pdf) y formato de texto enriquecido (rtf)**.



"Necesitábamos realizar unas encuestas de satisfacción a través del teléfono para el Grupo Azkoyen. Esto exige unas aplicaciones con un sistema de gestión bien pensado (rellamadas, varios usuarios a la vez, marcar motivos y usuario que realiza cada operación, sistemas de búsqueda rápida y exacta, información sobre el estado de las encuestas,...). Con las herramientas de Feedback Networks lo hemos conseguido de forma sencilla.

Además hemos resuelto el problema de presentar informes actualizados: se actualizan automáticamente, en tiempo real, y no tenemos que diseñar un sistema adicional para hacer informes, ni tenemos que dedicar un tiempo mensual a actualizarlos. Tampoco tenemos que enviarlos: cada vez que en Azkoyen desean ver los datos solo tienen que entrar en las herramientas de Feedback Networks."

Javier Martínez – Director General