

Kvalitativa rapporter och ökade insikter för YouCall med beslutsstöd från Qlik

Med en analysplattform bestående av Qlik Sense och Qlik NPrinting får YouCall tillgång till insiktsfull data från en enda plattform och har nu möjligheten att generera automatiska rapporter utifrån valda premisser, baserade på mottagaren.

YouCall är ett kontaktcenter där majoritetsägare är SOS Alarm. Företaget erbjuder främst telefonbaserade tjänster till kunder i hela Sverige. Uppdragen spänner över olika typer av svarstjänster med tillgänglighet dygnet runt och kommunikation sker via telefon, e-post, sms, webb och chatt. Företaget är specialister på offentliga verksamheter och hanterar bland annat tjänster som 113 13, på uppdrag av SOS Alarm. Som mest besvarar YouCall upp emot 1000 samtal per dygn. YouCall har ett viktigt åtagande gentemot sina kunder. Det är av väsentlig vikt att de återkopplar med analyser och rapportering kring sina uppdrag.

YouCall®

Mycket manuellt arbete och flera olika sanningar

YouCall hade en utmaning i att skapa en övergripande bild av verksamhetens alla åtaganden. Det fanns funktionalitet för analyser och rapportering men dessa var ofta kopplade till specifika funktioner och skapade silos av information. För att ge en rättvisande bild extraherades informationen istället till kalkylark för manuell sammanställning, vilket skapade merarbete och tolkningssvårigheter vid rapportframställning.

“Innan vi introducerade Qlik, så hade vi en djungel av Excelfiler, och i princip all rapportering var till stor del manuell. Inte sällan blir det små fel i denna typ av rapporter, och vid några tillfällen, så kraschade excelfilerna.”

- Patrik Persson, Controller, YouCall

Tidigare byggde alla sina egna excelfiler, med resultatet att det kunde skilja sig hur man räknade ut saker, så är det inte längre.



- Patrik Persson, Controller, YouCall

YouCall sparar tid och har skapat en sanning

Lösningen blev beslutstødet Qlik Sense med tillägget Qlik NPrinting. Qlik Sense är specialiserat på att samla och kombinera olika typer av datapunkter, för analys och rapportering. Idag kan YouCall därför via mobil och webbläsare komma åt all sin samlade data. De kan klicka sig runt, vända och vrida på siffror samt analysera utefter sina behov. Nu är det tydligt hur deras data ska tolkas och Qlik ger dem en sanning.

Qlik NPrinting - Automatisk rapportering och distribuering

Även om användarna nu har lättare att analysera och kombinera olika data, är rapportering fortfarande en vital del i verksamheten, både internt och i åtagandet till sina kunder. Med hjälp av tilläggsprodukten Qlik NPrinting kan YouCall nu generera automatiska rapporter utifrån valda premisser, baserat på mottagaren.

"Istället för att personal lägger en hel arbetsdag varje månadsskifte på att manuellt dra ut rapporter, ligger dessa klara i olika mappar på morgonen, den första vardagen varje månad."

- Patrik Persson, Controller

Fördelar med Qlik Sense

- Molnet eller on-premise
- Mobilt och responsivt
- Modern visualisering
- Self service
- Samma kraftfulla kärna som QlikView
- AI - få förslag på möjliga analyser baserat på din data

Fördelar med Qlik NPrinting

- Skapa skräddarsydda rapporter med drag and drop funktioner
- Distribuera rapporter och mallar utifrån QlikView och QlikSense-applikationerna
- Spara informationen i det format ni behöver, exempelvis Microsoft Office-dokument, sänd vi mail eller skicka upp på intranätet