



# THE BIG CHALLENGE

RAPPORTERING IN CONTACTCENTRA

VOXTRON 

MEMBER OF

Enhouse  
Interactive





## RAPPORTERING IN CONTACTCENTRA

Werken in een contactcenter staat garant voor hectisch werk, onverwachte pieken en dalen in workload, wisselende acties en bezigheden en variërende personeelsbezettingen.

Daardoor wordt het moeilijk voor een contactcentermanager om naast zijn andere taken, nog een duidelijk overzicht te hebben op de huidige situatie, aankomende probleemmomenten of ieders individuele bijdrage aan de prestaties van de hele afdeling.

Het gevolg is dat een contactcentermanager de hele dag door brandjes lijkt te blussen. Vaak zonder de grote lijnen te zien, zonder te kunnen anticiperen. Een doorgedreven en genuanceerde rapportering is hiervoor de oplossing.

### Waarom rapportering?

**Metten is weten.** Door een klare blik op een massa aan relevante gegevens kan een manager tendensen ontwarren en een duurzame strategie uitwerken die hogere efficiëntie en betere resultaten garandeert.

Wat moet een contactcentermanager weten om adequaat te kunnen sturen in het center?

- Call-aanbod, servicelevel en wachttijden
- Kwantitatieve en kwalitatieve prestaties, van individuen én van de groep
- De beeldvorming over het contactcenter binnen de rest van de organisatie
- Het oordeel van de klant (klanttevredenheid) over de geleverde service





## METEN ÉN WETEN MET VOXTRON-ENGHOUSE

Het vernieuwde VCC biedt uitgebreide mogelijkheden voor een doorgedreven rapportering.

Dankzij onze drie geïntegreerde, complementaire tools komt u al snel tot een optimale dataflow om de interne werking van uw contactcenter te stroomlijnen. En dan is er nog die extra tool voor outbound campagnes...

### RAPPORTERING

Rapportering biedt u inzicht in het reilen en zeilen binnen uw contactcenter over een gedefinieerde tijd. Via de standaard rapportering kunt een specifiek aspect selecteren: algemeen, per queue, per skill, per agent, per team of per interactietype (e-mail, call,...). Rapportering kunt u laten verschijnen in de Voxtron Client.

U hebt keuze uit volgende waarden:

- aantal calls & contacten - al dan niet opgesplitst volgens inkomend center, direct of outbound center, direct en intern, extern
- aantal calls die in wacht hebben gestaan
- aantal lost calls
- aantal serviced calls
- verhouding tussen serviced en lost (%)
- gemiddelde gesprekstijd
- gemiddelde wachttijd
- ...

Bovendien kunt u rapporteringen inplannen. Op de door u aangegeven tijdstippen vindt u dan een rapport in uw inbox. In enkele klikken slaat u het op zodat u na verloop van tijd een duidelijk zicht krijgt op evoluties en trends.



### DASHBOARD

Rapportering geeft u een inzicht in hoe u de voorbije tijd gewerkt heeft, Dashboard biedt u informatie over activiteiten die op het moment zelf gebeuren in uw contactcenter. Real-time en haarscherp gedetailleerd.

Met Dashboard kunt u data op een waardeschaal weergeven in een tabel of in een grafische voorstelling zoals een grafiek, barometer of staafdiagram. U kunt bovendien meerdere dashboards definiëren op basis van doelgroep: agenten, teamleaders, managers,...



**Nieuw in de VCC 2016-versie zijn de news tickers.** Deze banners die van rechts naar links scrollen op uw scherm kunt u toevoegen aan een dashboard of de Voxtron Client voor een agent of team leader. Het voordeel van de news tickers is dat ze maar een beperkte plaats innemen in de Voxtron Client, zodat er enkel essentiële info op kan gepubliceerd worden. U kunt ook zelfgeschreven informatie op deze banner laten verschijnen. Van 'happy new year!' tot 'nog even en 't is weekend!'.

### CONTACT EXPLORER

Via Contact Explorer vraagt u alle informatie op over een welbepaald contact: wachttijd, agent die contact behandeld heeft, gespreksduur, recording, e-mail, wrap-up tijd... Dankzij deze gedetailleerde informatie kunt u sterke rapporten creëren en tonen in de Voxtron Client. Bij Contact Explorer is de informatie, net zoals bij Rapportering, niet in real-time.

Een voorbeeld:

U creëert een rapport dat aan een agent getoond wordt telkens er een contact aan hem wordt toegewezen, maar u creëert dit met variabelen, zoals een variabele customer ID. Dit betekent dat de customer ID van de huidige klant automatisch wordt ingevuld door de Voxtron Client in dit rapport telkens dit wordt opgeroepen. Het resultaat bevat specifieke informatie van de klant die op dit moment wordt doorgeschakeld naar de agent, zoals contacten (mails, fax, calls,...) van de laatste maand van deze klant. En aangezien een Contact Explorer als eigenschap heeft dat het de details van een contact weergeeft, biedt dit rapport u alle info van de laatste contactmomenten van deze klant. U kunt deze ook openen: verwijst de klant naar een vorige e-mail, dan kunt u deze bekijken; een recording opnieuw horen is geen probleem; ook faxen e.d. opent u vlot.

NIEUW VOOR  
2016

### CAMPAIGN EXPLORER

Specifiek voor outbound contactcentra introduceerde Voxtron-Enghouse de Campaign Explorer. Hiermee krijgt u tijdens een campagne onmiddellijk gedetailleerde gegevens per contact.

# MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-Enghouse medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron-Enghouse trends kan ombuigen in extra opportuniteiten. **Doe het vandaag nog!**

---

Voor België, Nederland en Frankrijk

Jan Vidts  
+32 475 34 55 55  
jan.vidts@voxtron.com

Roger Van Schaeybroek  
+32 472 89 76 05  
roger.vanschaeybroek@enghouse.com

---

**Voxtron**  
Hoogkamerstraat 304  
B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20  
F +32 3 760 40 21

[www.voxtron.be](http://www.voxtron.be)  
[www.voxtron.nl](http://www.voxtron.nl)  
[www.voxtron.com](http://www.voxtron.com)

**COPYRIGHT**

Alle artikels in onze cases, rapporten en op onze websites zijn beschermd door het auteursrecht. Overname, ook gedeeltelijk kan alleen maar na schriftelijk akkoord van Voxtron en mits vermelding van Voxtron als bron en met de link naar [www.voxtron.be](http://www.voxtron.be) [www.voxtron.nl](http://www.voxtron.nl)



**VOXTRON** 

MEMBER OF

**Enghouse**  
**Interactive**