

# DON'T SIMPLY CONNECT, MAKE AN IMPRESSION

De ingenieurs van Voxtron-Enghouse ontwikkelden een diepgaande update voor het Voxtron Communication Center, 100% klaar voor de nieuwe uitdagingen van nu en de toekomst.

## WAT VERANDERT ER IN GROTE LIJNEN:

### 1. Rendement anno 2016

Client aanpassingen, dialer optimalisatie, dynamische agent toewijzing,... De nieuwste release brengt opnieuw een optimalisatie van het rendement van uw contactcenter.

### 2. Out-of-the-box integraties

Een pak minder customizaties en meer out-of-the-box integratiemogelijkheden zoals QMS, RTSA of salesforce.com (SFDC).

### 3. Omni-channel is een blijver

We voorspellen dat digitale media in 2016 helemaal doorbreken. Integratie ervan wordt voor elk contactcenter een must. Met onze nieuwe release bent u alvast helemaal voorbereid.

*"Toen we aan deze release begonnen te werken, wilden we een betere configuratie betrachten, waar minder integraties en uitbreidingen zoals toolbars nodig zijn. En daar zijn we in geslaagd. Daardoor zijn er heel wat aanpassingen en verbeteringen die zorgen dat er minder tijd nodig is voor installaties. Contactcenterbeheerders kunnen dit voortaan zelf aanpassen, vermits het nu standaard in het product zit."*

Patrick Kusseneers, Product manager for VCC release 2016, Voxtron-Enghouse Belgium



## MEER WETEN?

Release 2016 persoonlijk ontdekken samen met onze ingenieurs? De concrete voordelen voor uw contactcenter overlopen met onze project managers? Contacteer ons en we presenteren graag kort bij u op kantoor de VCC Release 2016.

Roger Van Schaeybroek

Roger.VanSchaeybroek@enghouse.com  
M: 0472 897 605

## OVERZICHT VAN AANPASSINGEN

1. REMOTE WERKEN
2. ROUTERING
3. ONDERSTEUNING  
KANALEN
4. GEBRUIKERSINTERFACE
5. OPERATIONALE  
VERBETERINGEN
6. KWALITEITSBEHEER
7. INTEGRATIE IN UW  
BUSINESSOMGEVING

## IN DETAIL // EFFICIËNTER & VEELZIJDIGER, VCC RELEASE 2016

### 1. REMOTE WERKEN

AM&WM IN WEB CLIENT: monitoring van agenten en wachtrijen nu ook in de Voxtron Web Client

- Zorgt voor meer flexibiliteit bij inzetten medewerkers 'op afstand'
- Files? Stakingen? Verlies geen tijd, kies voor thuiswerken, satelite offices of tijdelijke locaties.

Skype Web SDK-BASED MONITORED 'WEB' PHONE: de Unified Communications client van Microsoft (skype for business) zal ook beschikbaar zijn in de browser voor remote werkers. Let wel, deze dienst zal pas beschikbaar zijn na vrijgave van Microsofts ondersteunende libraries.

- Uw medewerkers kunnen vlot samenwerken via Microsofts Skype for Business, waar ze ook aan het werk zijn, nu ook vanuit de webbrowser.

### 2. ROUTERING

DYNAMIC AGENT ALLOCATION: uw medewerkers worden automatisch toegewezen (uitbreiden) aan diensten of wachtrijen waar veel contacts binnenkomen

- Efficiënter inzetten van uw medewerkers bij overload-situaties in bepaalde gebieden
- Uw tech-support krijgt het hard te verduren? Backoffice medewerkers worden automatisch ingeschakeld in het contactcenter.
- Verminder de werklast van uw contactcentermanagers en teamleaders door automatische toewijzing van medewerkers naar wachtrijen met heel veel contacts ("overload").

MAAK KENNIS MET HET 'CUSTOMER' CONCEPT FOR ROUTING: door een integratie met uw CRM-database herkent de routing engine de klant in elk kanaal (call, chat, e-mail, etc.) en routeert bij voorkeur naar dezelfde medewerker, indien gewenst

- Uw klanten genieten een nog betere service: de medewerker met de meeste kennis van zaken beantwoordt zijn vraag.
- Efficiënter inzetten van uw medewerkers door kanalisering van de topics van de contacten
- Uw medewerkers hebben onmiddellijk een overzicht van alle interacties per klant.



### 3. ONDERSTEUNING KANALEN

ERMS VERBETERING: e-mail, één van de belangrijkste kanalen van het moment, krijg een nog betere ondersteuning

→ **E-MAIL:** belangrijk kanaal, handige eigenschappen

- \* Door ergonomische verbeteringen zijn er nu nog minder 'clicks' nodig om deze te verwerken
- \* Onvolledig werk blijft bewaard voor later gebruik ('Drafts')
- \* E-mailconversaties over identieke onderwerpen kunnen worden samengevoegd ('threads')
- \* Uw medewerkers verwerken uw e-mails vlot en efficiënt

→ **UITGAANDE E-MAIL:** naast het beantwoorden van ontvangen e-mails, worden nu ook uitgaande e-mails ondersteund

→ Door de ondersteuning van Templates geeft u snel een professioneel antwoord. Zo verhoogt u de productiviteit van uw medewerkers en verbetert u met uw snelle en juiste antwoorden de klantenervaring.

DIALER OPTIMALISATIE: nog meer verbeteringen voor een hogere productiviteit bij uitgaande gesprekken

→ Uw agent kan in 1 cyclus meerdere nummers van dezelfde klant bellen, zodat hij zich maar één maal moet voorbereiden op het gesprek. Verhoogde efficiëntie? En of!

→ Met de nieuwe Campaign Explorer volgt u uiterst gedetailleerd de status van uw campagnes op. Met deze informatie kan de campagneverantwoordelijke bijsturen waar nodig.

### 4. GEBRUIKERSINTERFACE

CLIENT VERBETERINGEN

→ **ZELFMANAGEMENT:** meer hooggeschoolde medewerkers worden ingezet in contactcenters. Voor hen is (zelf-) coaching heel belangrijk. Daarom geven we uw medewerkers informatie waar ze zelf mee aan de slag kunnen om zich te verbeteren. Een waardevolle manier van zelfmanagement.

*Voorbeeld:* het systeem waarschuwt wanneer de medewerker de 'normale' duur van een gesprek nadert, zodat hij kan afronden.

ONDERSTEUN UW MEDEWERKERS VIA LIVE NIEUWSFEED: belangrijke informatie wordt direct gemeld aan uw medewerkers

→ **BETERE SERVICE VOOR UW KLANTEN:** uw medewerker is op de hoogte van belangrijke issues.

Bijvoorbeeld, een geplande onderbreking bij een mobiele operator zal heel wat klachten geven. Zorg dat uw medewerkers weten dat deze outage voorzien was.

→ **ZELFMANAGEMENT:** medewerkers kunnen zichzelf verbeteren doordat ze statistieken in real-time te zien krijgen.

VOEG EEN ADRESSENBESTAND TOE: adresinformatie beschikbaar, zowel telefoonnummers als e-mailadressen

→ Adresbestanden worden centraal beheerd waardoor uw medewerker veel minder het verkeerde nummer draait. Alweer mooie tijdswinst.



## 5. OPERATIONELE VERBETERINGEN

CENTRAL CLIENT TOOLS CONFIGURATION:  
centraal beheer van uw contactcenter  
gebaseerd op Microsofts Skype for Business

- Centraal beheer in VCC is er nu ook voor Microsoft SfB-omgevingen
- Bespaar tijd bij nieuwe installaties, bij aanpassingen en bij het toevoegen van werkplaatsen.

OPTIMALISATIE DASHBOARD:  
export- en importmogelijkheden

- Zet uw dashboards eenvoudig over van één VCC-omgeving naar een andere en verminder uw operationele effort bij uitrol naar productiesystemen.

## 6. KWALITEITSBEHEER

QMS INTEGRATION & RTSA (VOCALCOACH):  
verhoog de kwaliteit van uw dienstverlening

- Neem via de Quality Management Suite gesprekken op samen met de schermacties van uw medewerkers. Nadien kunt u ze samen evalueren en zijn aanpak bijsturen, indien nodig.
- Met de RTSA (real-time speech analytics) geeft u uw medewerkers tijdens een gesprek live feedback, om zeker te zijn dat alle topics aan bod komen en dat de communicatie duidelijk is voor de eindklant.

## 7. INTEGRATIE IN UW BUSINESSOMGEVING

SALESFORCE.COM CONNECTOR:  
u beheert uw klantenrelaties (CRM) via Salesforce.com (SFDC)? Gebruik dan nu deze handige connector.

- Standaardintegratie van de VCC Web Client in Salesforce.com (SFDC)
- VCC voegt ondersteuning voor gesprekken toe en optimaliseert de routing in SFDC over alle kanalen. Zo kunt u uw medewerkers voortaan nog efficiënter inzetten.
- De VCC Web Client pas perfect in het SFDC cloud concept, en ondersteunt het eenvoudig uitrollen van de applicaties en remote werken dankzij moderne webtechnologieën.

## MEER WETEN?

Release 2016 persoonlijk ontdekken samen met onze ingenieurs? De concrete voordelen voor uw contactcenter overlopen met onze project managers? Contacteer ons en we presenteren graag kort bij u op kantoor de VCC Release 2016.

**Roger Van Schaeybroek**

Roger.VanSchaeybroek@enghouse.com  
M: 0472 897 605

