

A man in a grey suit and striped tie is crouching on a red and white striped circus pedestal. He has a large, silver, cylindrical rocket backpack on his back and is looking upwards with a smile. The background is a grey concrete wall. An orange diagonal shape is in the top left corner.

**VOXTRON
KLAAR
VOOR UW
TOEKOMST**

VOXTRON 
— MEMBER OF —



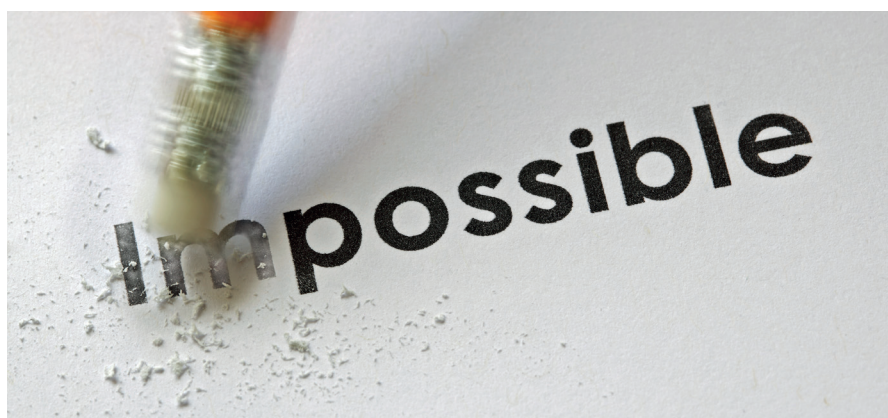
**Enhouse
Interactive**

VOXTRON 100% KLAAR VOOR UW TOEKOMST

Voor Voxtron-Enghouse is het altijd belangrijk geweest om nieuwe producten te ontwikkelen die u het leven en werken radicaal vereenvoudigen. Vandaag zetten we een nieuwe stap in dat proces: een compleet nieuw productportfolio die de uitdagingen van de toekomst sterk doorstaat. Nu al tot uw dienst.

De uitdaging

Hoe bouwen we vandaag een productportfolio dat de uitdagingen van morgen tackelt? Dat was de vraag die in het groot op het whiteboard stond geschreven tijdens onze eerste brainstorm. Omdat Voxtron-Enghouse er (terecht) prat op gaat de uitdagingen van elke contactcentermanager te kunnen oplossen, willen we nu die aanpak uitdiepen. Duurzamer maken.



Plan van aanpak

Al jarenlang bouwt Voxtron-Enghouse een kennisrelatie op met nationale en internationale contactcentermanagers. Via referentiepanels, VIP-sessies enz. hebben onze ingenieurs steeds de vinger aan de pols van wat er leeft binnen de contactcenters. Wat de bezorgdheden zijn, de twijfels en de overtuigingen.

We hebben de informatie uit onze internationale kennisrelaties gebundeld en dit is het resultaat.

Die informatie hebben we gebundeld en opgedeeld in drie werkvelden:

1

De nieuwe bereikbaarheid

Zo logisch dat het soms al eens aan de aandacht ontglipt: een contactcenter moet vooral bereikbaar zijn. De voornaamste zorg van de contactcentermanager is dan ook dat zijn medewerkers via de favoriete kanalen van de klant bereikbaar zijn. En die kanalen die zijn in volle evolutie. De telefoon is een blijver, maar hoe lang nog? Wat met papieren post, echt afgeschreven of binnenkort weer helemaal terug? E-mail en chat? Blijvers of niet?

2

De doe-het-zelf-klant

Naast het kanaal, is ook de persoon aan de andere kant van de lijn in volle evolutie. De hedendaagse consument kan via diverse kanalen een aankoop doen, productinformatie opzoeken, reviews schrijven,... Ze gaan dus veel sneller informatie vinden online dan eerst naar de organisatie of het merk te bellen. Wat ze willen weten staat vast wel ergens op het internet, met een (pseudo-)eerlijke recensie erbij en alle voor- en nadelen. Pas in tweede instantie zullen ze daadwerkelijk een beroep doen op hulp.



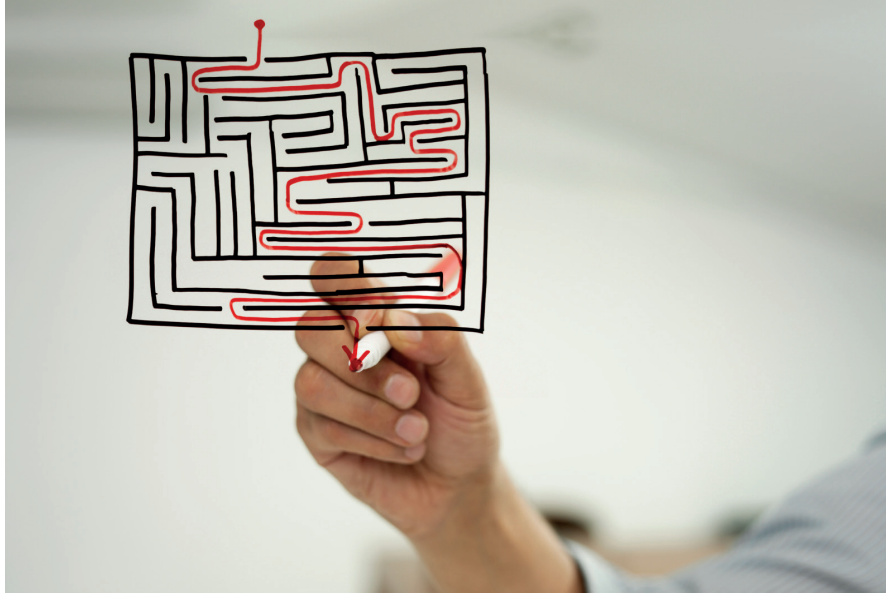
3

Less is more

We bellen dus minder naar contactcenters, maar onze vragen zijn wel specifiek. Daardoor moet het kennisniveau van de contactcentermedewerker omhoog. Want terwijl de klant aan de lijn hangt, checkt hij meteen het antwoord van de medewerker op de website van de organisatie. Een doorgedreven coaching en opleiding van de agents is daarom een must. En dat is misschien wel de grootste uitdaging van de contactcentermanager.



Less is more. Misschien wel de grootste uitdaging van de contactcentermanager.



De verandering

De drie evoluties beschouwen we als de ultieme uitdagingen waar elke contactcentermanager voorstaat. Nu en in de toekomst.

Als antwoord stelden we een sterk gamma samen dat als een oplossingenkaart kan dienen voor contactcentermanagers. Vanuit hun uitdagingen stellen ze een pakket op maat samen.

Geen productenkaart, wel een oplossingenkaart.

CONTACTCENTER MANAGER SUITE

BEREIKBAARHEID		∞ OPVOLGING AGENTEN
HOE WILT U BEREIKBAAR ZIJN? aan u de keuze		HOE VOLGT U UW AGENTEN OP? aan u de keuze
☐ CONTACT CENTER SOFTWARE VIA SKILL - , TIME - EN AGENT BASED ROUTING • Gestructureerd. De IVR: slaagt erin om aanvragen te groeperen en door te sturen naar een queue; ook emails • Afhandelen van hoge volumes aan multimedia contacten • Contacten gaan over minder complexe problemen, dikwijls repetitief van aard • Informatie van de klant is belangrijk voor de agent	☐ CONSOLE SOFTWARE • Niet gestructureerd. (het pre-analyseren van de aanvraag kan alleen door een persoon) • Afhandeling van lagere volumes aan gesprekken (geen multimedia) • Contacten zijn complex, persoonlijke aanpak noodzakelijk • Informatie over uw medewerkers is belangrijk voor de agent	☐ REAL TIME SPEECH ANALYTICS meeluisteren // bijsturen • Real-time spraak analyse van het gesprek agent-klant • Supervisor kan onmiddellijk ingrijpen / ondersteuning bieden bij problemen
☐ TELEFOON ☐ MAIL ☐ SMS ☐ CHAT ☐ SOCIAL MEDIA ☐ FAX ☐ DOCUMENTEN	☐ TELEFOON	☐ QUALITY MONITORING SUITE recording & analyse • Voice-recording: wat heeft uw agent gezegd? • Screen-recording: wat heeft uw agent gedaan? • Score-carding: beoordeling van uw mensen • Automatische analyse van opgenomen gesprekken
Toepasbaar op elke telefooncentrale	Toepasbaar op de meest courante telefooncentrales	

Ook interessant voor u?

Nou en of! Dit kan uw manier van werken gigantisch verbeteren. Van een betere bereikbaarheid tot een verhoogde contactkwaliteit. Benieuwd hoe dit concreet een impact heeft op uw manier van werken?

Een gratis demo, daar kunt u alleen maar bij winnen.

Persoonlijke demonstratie bij u op kantoor?

Voxtron-Enghouse staat tot uw dienst. We komen graag bij u langs om onze nieuwe features en producten te presenteren. Zo krijgt u snel een concreet beeld van de voordelen binnen uw contactcenter.



MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron trends kan ombuigen in extra opportuniteiten.

Doe het vandaag nog !

Voor België en Nederland:

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

Andere landen:

Marc Bau +32 477 44 98 57 - marc.bau@voxtron.com

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20

F +32 3 760 40 21

www.voxtron.be
www.voxtron.nl
www.voxtron.com

V.U. Jan Vidts, Hoogkamerstraat, Temse

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 www.voxtron.nl



VOXTRON 
— MEMBER OF —

Enhouse
Interactive