

CONTACTCENTER MANAGER SUITE

BEREIKBAARHEID

HOE WILT U BEREIKBAAR ZIJN?
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

- TELEFOON
- MAIL
- SMS
- CHAT
- SOCIAL MEDIA
- FAX
- DOCUMENTEN

Toepasbaar op elke telefooncentrale

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

- TELEFOON

Toepasbaar op de meest
courante telefooncentrales

∞ OPVOLGING AGENTEN

HOE VOLGT U UW AGENTEN OP?
aan u de keuze

REAL TIME SPEECH ANALYTICS

meeluisteren // bijsturen

- Real-time spraak analyse van het gesprek agent-klant
- Supervisor kan onmiddellijk ingrijpen / ondersteuning bieden bij problemen

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