



CALL CENTER PRO

Waardevolle inzichten voor call centers

Een van de grootste problemen waar call center managers mee te maken krijgen is de planning van agenten. Ze hebben inzichten nodig zoals:

- “Wanneer bellen klanten?”
- “Hoe lang duurt het voordat de gemiddelde klant ophangt?”
- “Hoeveel gesprekken voert de gemiddelde call center agent?”
- “Hoe lang duurt het gesprek?”

Een gebrek aan inzichten maakt het moeilijk om het aantal agenten en hun werktijden te optimaliseren voor het telefoonverkeer van klanten.

Tijd is cruciaal

Klanten verwachten dat hun problemen zo snel mogelijk worden opgelost. Zonder extra PBX-functionaliteiten is de workflow van de agenten inefficiënt, wat een negatieve invloed heeft op de klanttevredenheid.

De oplossing? Call Center Pro.

Call Center Pro



Verbeter uw klantenservice met Call Center Pro. Het is een pakket met eenvoudige maar waarde toevoegende functionaliteiten om snel te implementeren in een callcenter of een klantendienst.

Team leads kunnen de klanttevredenheid verhogen door een verbeterde resourceplanning. Agenten kunnen efficiënter werken met een beter beheer van de werklust door verbeterde dagelijkse tools.

**Meer flexibiliteit. Volledige controle.
Waar u ook bent.**

Wat is Call Center Pro?

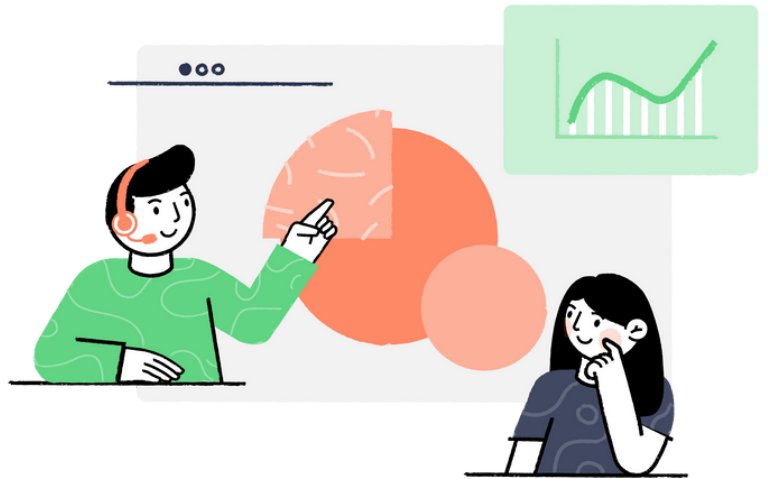
De Call Center Pro oplossing is een pakket van bijkomende diensten die u extra PBX functionaliteiten en gedetailleerde inzichten geeft om de workflow van uw call center én de klanttevredenheid te verbeteren.

add-ons

- URL uitvoeren
- Afronden
- Vertraagde groepen
- Terugbellen
- Pauze systeem
- Meeluisteren/call monitoring
- Automatisch uitloggen
- Gebundelde statistieken
- Live dashboard



Klantgerichte communicatie



Vertraagde groepen

Voeg meer agenten toe in fases. Als de eerste groep de oproep niet beantwoordt, schakel dan na een bepaald aantal seconden door naar de tweede groep.

URL uitvoeren

Met één muisklik zoeken naar informatie over bellers in bestaande webgebaseerde CRM- of ERP-systemen levert gedetailleerde klantprofielen en notities op. Alles terwijl u aan het bellen bent.

Terugbellen

In plaats van klanten in de wacht te laten staan, laat u een agent terugbellen wanneer het de beurt van die klant is. Bijvoorbeeld: "U bent op plaats 5. Druk op 1 als u wilt dat wij u terugbellen als u aan de beurt bent".

Afronden

Geef agenten de tijd om de informatie die zij tijdens het gesprek hebben opgenomen te verwerken voordat zij de volgende oproep ontvangen.





Flexibele agent-ervaring



Pauze systeem

Met 1 klik kan een agent zijn deelname van een wachtrij/groep tijdelijk pauzeren om geen oproepen van de telefooncentrale te ontvangen.

Automatisch uitloggen

Wanneer een agent niet antwoordt of gedurende lange tijd in inactieve modus is, zal het systeem hem of haar automatisch uit de groep uitloggen.

Meeluisteren/call monitoring

In real time meeluisteren met gesprekken van collega's - een veelgevraagde functie voor educatieve doeleinden. Nu kunt u dit doen zonder bij elkaar te zitten.



Volledig toezicht

Live dashboard

Dashboard met live gegevens. Monitor servicelevels, gemiddelde wachttijd en afgebroken gesprekken vanuit een live dashboard - zowel vanuit een groep perspectief als vanuit een agent perspectief.

Gebundelde statistieken

een volledig overzicht van de statistieken in de toepassing en volledige rapporten in Admin en Power BI.

Zie Call Center Pro in actie

Wij laten u graag zien wat ALLOcloud voor uw bedrijf kan betekenen - neem nu contact met ons op om een demonstratie te boeken.

[CONTACTEER SALES](#)