

Voor een klantcontact center is het vaak lastig om overzicht te hebben van het inkomend telefoonverkeer. Klanten hechten steeds meer waarde aan klantbeleving en het is dus belangrijk te zorgen voor een passende bezetting van uw klantcontact center. Hoe zorgt u ervoor dat u weet wanneer er iemand moet bijspringen als het druk is? Het Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Wallboard biedt hier een uitstekende oplossing voor.

## Waarom een Wallboard?

Via het wallboard heeft u snel een overzicht van uw telefonische bereikbaarheid. Zodra uw bereikbaarheid achteruit loopt, bent u daar direct van op de hoogte zodat u het probleem kunt aanpakken.



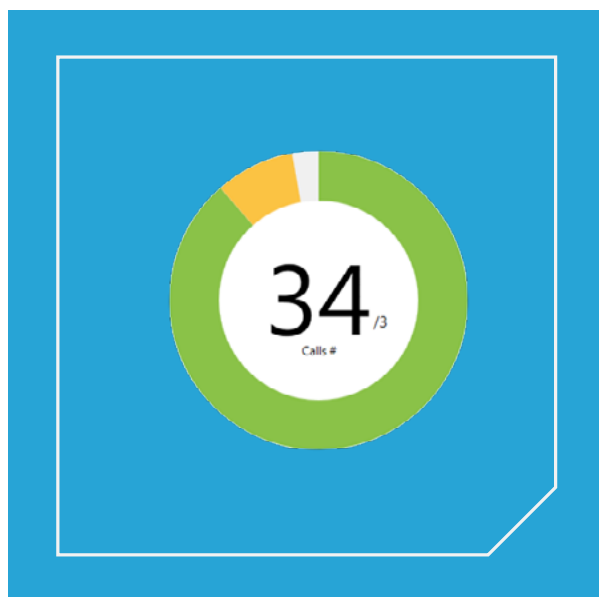
## Hoe krijgt u inzicht in uw telefonische bereikbaarheid?



Dankzij de overzichtelijke grafieken heeft u real-time inzicht in inkomende en interne gesprekken. De diagrammen geven informatie welke medewerkers er per telefonische wachtrij beschikbaar zijn en hoeveel gesprekken er in de wacht staan. Wanneer er in een wachtrij onvoldoende medewerkers beschikbaar zijn dan wordt u hiervan via een geluidje op de hoogte gesteld.

## Wat is telefonische bereikbaarheid?

Telefonische bereikbaarheid geeft aan hoe lang het duurt voordat een beller een medewerker van uw organisatie aan de lijn krijgt. De bereikbaarheid van uw organisatie is meetbaar en kan door middel van het UCCX Wallboard eenvoudig real-time inzichtelijk worden gemaakt. Zo kan uw klantcontact center op basis van de vraag flexibel een medewerker bij- of juist afschakelen.





## Eigenschappen

Het UCCX Wallboard geeft u de volgende informatie:

- Aantal vandaag gevoerde gesprekken
- Aantal gesprekken dat in de wachtrij staat
- De langs wachtende beller
- Percentage gesprekken binnen de gestelde SLA



## Waarmee krijgt u inzicht in uw telefonische bereikbaarheid?

Het UCCX wallboard is een zeer geschikte oplossing om het telefoonverkeer van uw Cisco Unified Communications Manager te monitoren. Het wallboard verzamelt gegevens van alle inkomende gesprekken en toont deze op een overzichtelijke manier, zodat u direct inzicht heeft in uw telefonische bereikbaarheid.

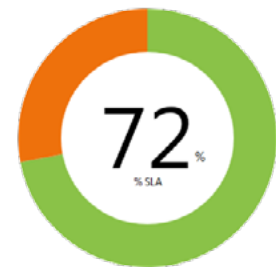
## Voordelen

- Medewerkers direct bij- of afschakelen.
- Per wachtrij inzicht in de drukte
- Draagt bij aan motivatie medewerkers

## Aanvullende informatie

### Service Level Agreement (SLA)

Het is wetenschappelijk vastgesteld dat een concreet doel medewerkers motiveert. Als een inkomend gesprek niet binnen de SLA tijd wordt opgenomen, valt deze buiten de overeenkomst. Een cirkeldiagram toont het percentage telefoongesprekken dat binnen en buiten de SLA is opgenomen zodat de medewerker hierop in kan spelen.



Ask Roger! Delft  
Mijnbouwstraat 106  
2628 RX Delft

Ask Roger! Houten  
Elzenkade 1  
3992 AD Houten

088 - 2757600  
info@askroger.nl  
www.askroger.nl