

Call Center

Registratie van servicecalls met Call Center Beheer

Voor bedrijven wordt dienstverlening steeds belangrijker. Een deel van de service gebeurt telefonisch en/of per e-mail.

Dit kan een goede zaak zijn voor een bedrijf, een belangrijk competitief voordeel.

Klanten worden in toenemende mate geconfronteerd met onbereikbaarheid, onkunde, met een kluitje in het riet sturen enz. door veel firma's b.v. telecombedrijven.

Wie op deze punten een goede service levert kan uit dit sterk punt een groot bijkomend voordeel halen.

Met "Call Center Beheer" kan u telefonische oproepen en e-mails registreren en verwerken. Bij elke oproep of mail kan u ingeven welk onderwerp (op voorhand ingegeven) werd besproken.

Het programma heeft rapporten die u toelaten de oproepen te analyseren.

- welke onderwerpen kwamen hoeveel keer aan bod?
- hoeveel tijd duurde een gesprek gemiddeld (over een gekozen periode)?
- hoeveel tijd werd in totaal per thema gecommuniceerd?

Dit geeft inzichten welke de noden van de klanten zijn. Daaruit kan men eventueel afleiden op welke punten de manier van werken kan verbeterd worden om minder oproepen te krijgen. Een analyse van de oproepen kan ook een basis zijn om betalende diensten te beginnen.

Hoofdmenu

In het hoofdmenu kan u medewerkers toevoegen, gesprekken registreren of rapporten opvragen.

1: Medewerker toevoegen		
2: Gesprekregistratie invoeren		
Rapportencentrum		
Datum	Aantal Registraties	Totale duur (min)
13/08/2015	1	0

Ingave registratie

De gesprekken worden geregistreerd per medewerker. De datum en begintijd van het gesprek worden automatisch vastgelegd. Ook de eindtijd kan vastgelegd worden bij het sluiten van het ingaveformulier wat heel handig is voor tijdsregistratie.

De in te geven velden worden in overleg bepaald en kunnen ook bestaan uit keuzemogelijkheden (drop-down menu). Tevens kan er ook een lijst van "Veelbellers" aangelegd worden.

Registraties

Medewerker	<input type="text" value="Jacques Bovijn"/>	Gespreksvoering1	<input type="checkbox"/>
Begin	<input type="text" value="17/08/2015"/> <input type="text" value="14:39"/> Eind <input type="text" value="17/08/2015"/> <input type="text" value="14:39"/>	Gespreksvoering2	<input type="checkbox"/>
Veelbeller	<input type="text"/> Veelbellers	Gespreksvoering3	<input type="checkbox"/>
Gesprek	<input type="text"/>	info_verwijzing	<input type="checkbox"/>
Geslacht	<input type="text" value="onzijdig"/>	Thema1	<input type="checkbox"/>
Oproeptype	<input type="text"/>	Thema2	<input type="checkbox"/>
Belt voor	<input type="text"/>	Thema3	<input type="checkbox"/>
Burgerlijke staat	<input type="text"/>	Oproeper_crisis	<input type="checkbox"/>
Woonsituatie	<input type="text"/>	Omschrijving	<input type="checkbox"/>
Leeftijd	<input type="text"/>	Evaluatie	<input type="checkbox"/>
Prof. begeleiding	<input type="text"/>	Feedback	<input type="checkbox"/>

Rapportencentrum

Voor de rapportering kan op alle criteria gefilterd worden.

Maak een keuze uit volgende mogelijkheden

Medewerker	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Geslacht	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Tel/online	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

De selectiecriteria worden eveneens in overleg bepaald.

Voor meer informatie over dit programma of varianten hierop contacteer
Floris.Dewaele@networkx.be of bel 09 236 23 34

NETWORKX
we connect you

the computer store nv, rooigemlaan 30, 9000 gent

tel. onderhoudscontracten 09.236.47.51
tel. professioneel 09.236.23.34
fax 09.226.47.67
info@networkx.be
www.networkx.be