

digiACD

Elk inkomend telefoongesprek automatisch bij de juiste agent.



DigiACD stuurt elk inkomend gesprek de juiste richting uit.

- > routing op basis van ERP/CRM-software applicatie
- > routing op basis van persoonlijke skills
- > statistieken & logging

DigiACD

Stuur elk inkomend gesprek naar de juiste agent.

DigiACD stuurt elk inkomend telefoongesprek naar de juiste agent.

Aan de hand van het inkomend telefoonnummer én de gegevens in uw ERP/CRM-softwareapplicatie, wordt het gesprek naar de meest geschikte agent gestuurd. Geén telefoons meer doorverwijzen naar de juiste afdeling.

Zo kan een Franse klant direct bij een Franstalige agent(e) terecht komen op de afdeling 'klantenservice'.

Klanten die een openstaand saldo hebben worden automatisch op de afdeling boekhouding onthaald, ongeacht welke afdeling ze contacteerden.

DigiACD ontlast uw receptie enorm en biedt uw cliënteel een onthaal op maat.

Routing van gesprekken

De voornaamste taak van DigiACD is het automatisch distribueren van gesprekken op basis van informatie in uw ERP/CRM-softwarepakket.

DigiACD kan routeren op basis van :

- informatie bepaald in uw ERP/CRM-softwarepakket (bv. klant is Franstalig)
- skills toegekend aan uw agenten (bv. agent spreekt vloeiend Frans, matig Duits)
- aantal gesprekken of totale gespreksduur per agent
- ingelogde tijd
- ACD profielen
- IVR keuzemenu

Inkomend telefoonverkeer wordt zo op de meest optimale manier verdeeld over alle agenten. Elke agent beschikt over een correcte werkverdeling en voldoet altijd aan de beste normen om het gesprek te beantwoorden. Eveneens wordt er altijd een backup-routing voorzien.

ACD groepen

De supervisor deelt de agenten in groepen in (afdeling, bedrijfsunit). Per groep is er altijd een algemeen overzicht van het aantal wachtende gesprekken (Queue), de gemiste gesprekken en de totale gesprekken.

Supervisor screen

De supervisor beschikt over een handig display waar hij een overzicht heeft van alle agenten in hun afdeling.

Op die manier kan de supervisor eenvoudig een agent verwijderen of toevoegen aan een andere groep. Per afdeling is er een overzicht van alle gesprekken in wacht (queue).

Bij een oplopende wachttijd kan de supervisor het gesprek met een muisklik toekennen aan een vrije agent.

Skills

De supervisor waardeert elke agent naar zijn 'skills'. DigiACD zal deze waarden gebruiken om inkomende gesprekken toe te wijzen aan de meest geschikte agent.

Bij een inkomend gesprek van een Franse klant, moet de agent met waarde Taal Frans '6' voorrang krijgen op zijn collega met waarde Taal Frans '3'.

Per agent kunnen meerder skills worden ingesteld. Zo kan een agent meerdere talen kennen, technisch onderlegd en bevoegd zijn om korting te geven.

Vaardigheid	Gewicht
Frans	6
Nederlands	5
Commercieel	2
Technisch	8

Technische Dienst	Queue: 0	Abandoned: 0	Total: 0		Bart	Stefaan	Stefan	Esie Pieter
Klantendienst	Queue: 0	Abandoned: 0	Total: 0	✗	✓	⏸	✓	✓
					Gregory	Jeoffrey 050510471	Maaïke	Favorites

Koppeling met uw ERP/CRM-softwarepakket

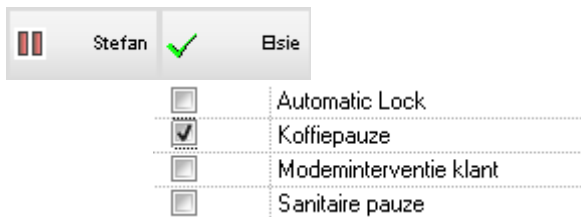
Alle personen, die worden aangemaakt in uw ERP/CRM-software, synchroniseren met DigiACD. Zo kan DigiACD de inkomende gesprekken automatisch routeren op basis van het meegestuurde telefoonnummer en de aangeduide info in uw software.

Mogelijke routing:

- Routing op skill (agent + contact)
- Routing op DDI
- Routing op contact info
- ACD profielen (boomstructuur)
- Backup naar skill, device, voicemail

Agent

Elke agent heeft op zijn desktop een bezetindicator met de status van zijn collega's en een beknopt overzicht van de wachtende (queue) gesprekken van zijn afdeling. Een agent kan zichzelf in pauze plaatsen met een vermelding, of zichzelf in- en uitloggen. De inkomende gesprekken komen gedurende die pauze automatisch terecht bij de andere meest geschikte agent.



Wallboard

Handig is een extra wallboard aan de muur van het callcenter (projectie, televisie, pc).

Het wallboard is een visueel overzicht van DigiACD met een detail van de wachtrij in alle afdelingen. Er kan eveneens extra informatie worden weergegeven.

Statistieken

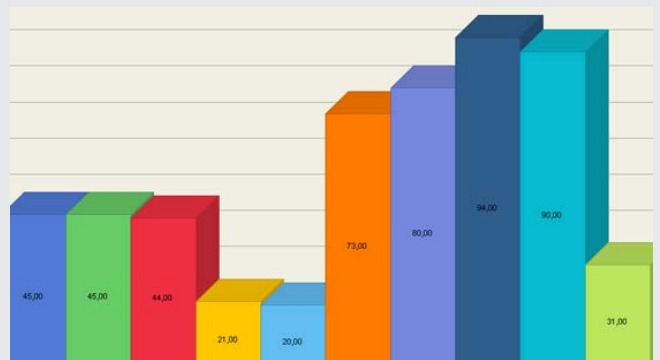
Alle informatie van DigiACD wordt opgeslagen en gepresenteerd in concrete rapporten of grafieken. Export naar MS Excel behoort ook tot de mogelijkheden.

Dankzij diverse filters kan u in een mum van tijd de gewenste grafiek of rapportage maken van uw agenten.

Functies:

- uitgebreide logging van pauze's, inlogtijd en prestaties van de agenten
- diverse statistieken van telefoongesprekken
- dagelijkse of wekelijkse geautomatiseerde rapportage
- uitgebreide rechten

Agent Name	Times logged	Time logged in	Time in pause	Avg	ACD Calls Answered
Kevin De Gryse	37	256:48:39	0:26:44	0,17 %	12



Campaigns add-on

Via de module 'Campaigns' kan een agent op een geautomatiseerde lijst outbound-gesprekken afwerken. De lijst wordt geïmporteerd uit het bestaande ERP/CRM-programma. Via DigiACD worden de contacten afgebeld en later wordt alle genoteerde data (inhoud gesprek,...) terug geëxporteerd naar het initiële programma.

Ideaal voor outbound callcenter toepassingen.

DigiRECORD add-on



Met een muisklik op de 'record'-button neemt u eender welk gesprek op wanneer u dit wenst. De opname van dit gesprek (inkomend/uitgaand) wordt bewaard en gekoppeld aan het oproepnummer.

Later kan dit opnieuw worden beluisterd of via E-mail verstuurd.

ACD

ACD staat voor "Automatic Call Distribution".

Bij het gebruik van DigiACD wordt het inkomend telefoonverkeer automatisch verdeeld over de beschikbare agenten die aan de nodige vooropgestelde criteria voldoen.

DigiACD is een uitgebreide add-on van Digitel. Digitel linkte reeds uw telefooncentrale aan het computernetwerk. Hierdoor kan uw computer met uw telefoontoestel communiceren en kan er een routing worden voorzien van inkomend telefoongesprekken.

Voordelen van DigiACD:

- optimaal onthaal van inkomend verkeer
- enkel agenten met de gepaste skills verrichten onthaal
- spreiding van de telefoongesprekken
- gedetailleerde logging per gebruiker

Technische vereisten :

Minimale systeemvereisten client :

- Pentium III processor,
- 512 MB intern geheugen
- 70 MB vrije diskruimte
- Besturingssysteem : 2000, XP of VISTA

Minimale systeemvereisten server :

- Pentium IV processor,
- 2GB intern geheugen
- 1GB vrije diskruimte
- Besturingssysteem : Windows 2000, Windows XP, Windows 2000/2003 server,...

Koppeling met datanetwerk :

- via TCP/IP
- Terminal Server compatibel

Koppeling met telefooncentrale:

- via Corba

> Vrijblijvende demo in onze kantoren

Telecom-IT nv
Wingene Steenweg 49 B-8730 Beernem
T +32 50 289810 F +32 50 289819
E-mail : info@telecom-it.be - Visit us : www.telecom-it.be