

@COM Automatic Call Distribution

Het is belangrijk dat inkomende telefoongesprekken op efficiënte wijze worden gedistribueerd. Dit voorkomt dat uw relaties onnodig lang 'in de wacht staan', het verhoogt uw serviceniveau en het zorgt ervoor dat de door de beller gestelde vragen of opmerkingen meteen bij de juiste medewerker belanden. Automatic Call Distribution (ACD) maakt het organisaties gemakkelijk!

Wat is het?

Automatic Call Distribution betekent letterlijk 'automatische gespreksdistributie'. ACD maakt het bijvoorbeeld mogelijk om uw bellers te informeren via dynamische wachrijmeldingen. Hiermee informeert u bellers over de positie in de wachrij en/of de te verwachten wachttijd.

Medewerkers krijgen met ACD tevens meer grip op inkomende gesprekken. Zij kunnen via optionele software, zoals ACD Wallboard en de ACD Client-applicatie, een duidelijk overzicht krijgen van het aantal wachtenden, de gemiddelde wachttijd, het aantal agenten in de groep, maar ook het behaalde servicelevel. Ook is er de mogelijkheid om met ACD Rapportages een duidelijk historisch inzicht te krijgen in de prestaties van uw medewerkers.

Waarom belangrijk?

Automatic Call Distribution zorgt ervoor dat binnenkomende gesprekken automatisch worden gerouteerd naar een vrije agent. Dit gebeurt op basis van beschikbaarheid en het aantal gesprekken/gespreksduur bij deze agenten. Zo kunnen gesprekken altijd eerlijk worden verdeeld.

U kunt kiezen voor vaste routing, cyclische routing of routing op basis van de agent met de minste gesprekken.

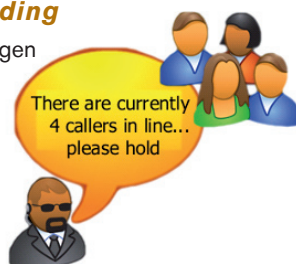
Agenten hebben de mogelijkheid om zich gelijktijdig aan te melden voor meerdere ACD groepen, met daarbij de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen de gesprekken uit de verschillende ACD groepen.

Functionaliteiten ACD

Dynamische wachrijmelding

Met de dynamische wachrijmeldingen worden bellers begroet en krijgen zij informatie over de positie in de wachrij. Bijvoorbeeld:

Er zijn nog 4 wachtenden voor u.



Skill Based Routing

Via de Automated Attendant-functionaliteit wordt het mogelijk om bellers in aparte wachtrijen te plaatsen, waardoor deze te woord worden gestaan door agenten met de juiste kennis en capaciteiten. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een wachtrij voor Engelstalige bellers en een wachtrij voor Nederlandstalige bellers.

Wachtrijprioritering

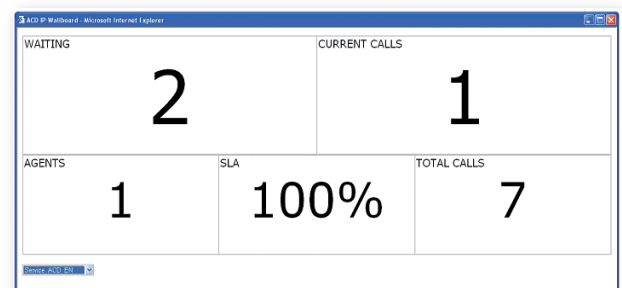
Wachtrijen kunnen geprioriteerd worden, zodat cliënten of collega's nog sneller geholpen kunnen worden.

Tekstmeldingen voor agenten

Agenten kunnen via tekstmeldingen automatisch worden ingelicht over de wachttijd van de beller en/of via welke wachtrij deze beller bij de agent terecht is gekomen.

ACD Wallboard

Het ACD Wallboard geeft realtime informatie weer over de status van de agenten, het aantal wachtenden, het aantal afgehandelde gesprekken en het servicelevel.



Het wallboard is een webbased applicatie, zodat de informatie ook op een groot LCD-scherm kan worden weergegeven. Natuurlijk geeft het ACD Wallboard een melding bij overschrijding van een vooraf opgegeven maximale wachttijd (threshold waarde).

@COM Automatic Call Distribution

Agent software

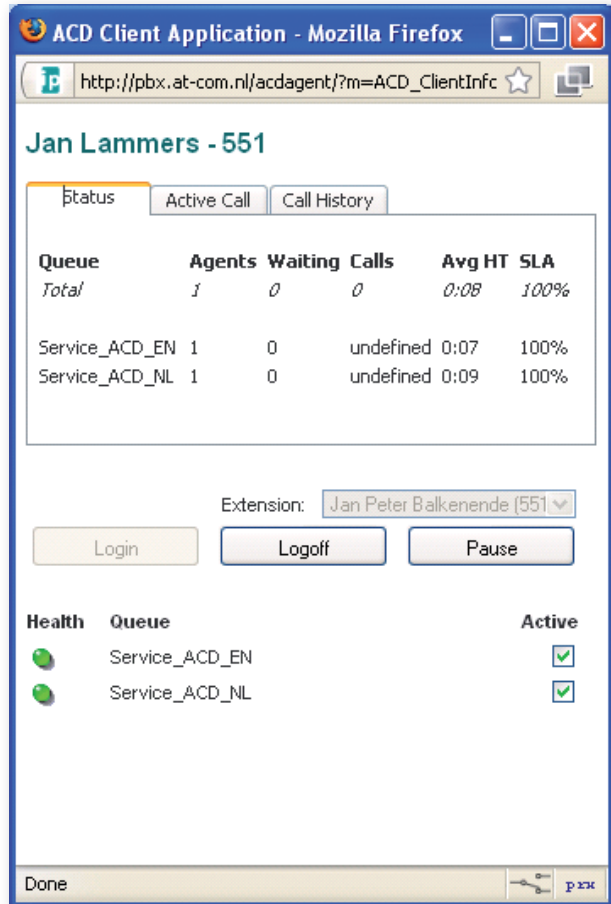
Agent software geeft realtime inzicht in de gesprekken die op dat moment worden behandeld, de status van agenten en de callhistory van afgeronde telefoongesprekken.

Ook kunnen agenten zich hiermee aan- en afmelden in verschillende ACD-groepen.

ACD Rapportages

De ACD Rapportage applicatie biedt de mogelijkheid inzicht te krijgen in de werking en belasting van wachtrijen en agenten.

Rapportages kunnen periodiek worden opgesteld en automatisch per e-mail worden verspreid.

ACD Client Application - Mozilla Firefox

http://pbx.at-com.nl/acdagent/?m=ACD_ClientInfo

Jan Lammers - 551

Status: Active Call | Call History

Queue	Agents	Waiting	Calls	Avg HT	SLA
Total	1	0	0	0:08	100%
Service_ACD_EN	1	0	undefined	0:07	100%
Service_ACD_NL	1	0	undefined	0:09	100%

Extension: Jan Peter Balkenende (551)

Login | Logoff | Pause

Health	Queue	Active
	Service_ACD_EN	<input checked="" type="checkbox"/>
	Service_ACD_NL	<input checked="" type="checkbox"/>

Done