

Wensen rapportage

Telefonie:

Real-time rapportages inzien over de onderstaande items per agent en/of afdeling:

- Telefoongesprekken in de wachtrij
- Aantal agenten beschikbaar / bezet
- Aantal beantwoorde gesprekken van de dag
- Aantal afgebroken gesprekken van de dag

Historische rapportages inzien over de onderstaande items per agent en/of afdeling:

- Mogelijkheid tot terugkijken vanaf begintijd gebruik product of periodiek exporteren van data
- Gesprekstijd; totaal, minimaal, maximaal & gemiddeld
- Rinkeltijd; minimaal, maximaal & gemiddeld
- Wachtijd; minimaal, maximaal & gemiddeld
- Aantal afgehandelde gesprekken per dag/maand
- Totaaloverzicht binnengekomen gesprekken
- Overzicht status van agenten, tijdstip van in/uitloggen, duur status (bezet, afwezig etc.)

Whatsapp

Real-time rapportages inzien over de onderstaande items per agent en/of afdeling:

- Aantal openstaande WhatsApp gesprekken
- Aantal agenten beschikbaar/ bezet
- Aantal beantwoorde gesprekken van de dag

Historische rapportages inzien over de onderstaande items per agent en/of afdeling:

- Mogelijkheid tot terugkijken vanaf begintijd gebruik product of periodiek exporteren van data
- Wachtijd; minimaal, maximaal & gemiddeld
- Aantal afgehandelde gesprekken per dag/maand
- Totaaloverzicht binnengekomen gesprekken
- Overzicht status van agenten, tijdstip van in/uitloggen, duur status (bezet, afwezig etc.)

E-mail:

Mogelijkheid tot koppelen van E-mail

- E-mails net als telefoontjes verspreiden onder collega's op basis van "skill" niveau
- Auto-reply mogelijkheid
- E-mails doorverwijzen onder agenten
- "Supervisor" rol, meekijken met e-mails, e-mails over kunnen nemen

Real-time rapportages inzien over de onderstaande items per agent en/of afdeling:

- Aantal openstaande e-mails
- Aantal agenten beschikbaar/ bezet
- Aantal beantwoorde e-mails van de dag

Historische rapportages inzien over de onderstaande items per agent en/of afdeling:

- Mogelijkheid tot terugkijken vanaf begintijd gebruik product of periodiek exporteren van data
- Reactietijd; minimaal, maximaal & gemiddeld
- Aantal afgehandelde e-mails per dag/maand
- Totaaloverzicht binnengekomen e-mails
- Overzicht status van agenten, tijdstip van in/uitloggen, duur status (bezet, afwezig etc.)