

LOGEPAL WALLBOARD SOFTWARE

Toon gegevens op Wallboards

Wanneer callcenteragenten de belangrijkste parameters van een callcenter in real time kunnen zien op een wallboard, zullen supervisors een opmerkelijke verbetering in productiviteit vaststellen, evenals een vermindering van het aantal gesprekken dat vroegtijdig wordt opgehangen. Callcenteragenten vinden dat Daylight Wallboards een sterk motiverende werking hebben door het aanduiden van alarmmeldingen met behulp van wisselende kleuren en flikkerende cijfers.

Daylight wallboards zijn tevens zeer nuttig in de koffieruimte als aanduiding voor de agenten dat het tijd is om terug naar hun werkplek te gaan.

Toon gegevens op een PC

Eén van de beschikbare LogePal V2 opties is het tonen van de belangrijkste callcenter-parameters op de PC van de agent of de supervisor. Callcenteragenten en supervisors hebben hierdoor altijd toegang tot de belangrijkste parameters van het callcenter en een samenvatting van de cijfers over het aantal telefoongesprekken in wacht, de langste wachttijd enz. Agenten kunnen ook berichten ontvangen die direct worden verstuurd door de supervisor naar hun PC.

Selecteer de cijfers die u wilt tonen

LogePal haalt zijn cijfers uit de ACD van het callcenter. Deze gegevens

Door gebruik te maken van Daylight Wallboards, die overal zichtbaar zijn in het callcenter, is de supervisor niet gebonden aan zijn PC en kan hij meer tijd besteden aan de controle van de prestaties van de agent en de vorderingen van een bepaalde campagne.

Een extra troef, die zeer nuttig is voor de supervisors, is het occasioneel versturen van de berichten naar de wallboards, bedoeld voor een groep van agenten, voor de koffieruimte of voor het volledige callcenterteam. Hieruit resulteert een hogere productiviteit wat leidt tot een betere klantenservice, een snellere reactietijd en nuttiger gebruik van de callcenter-infrastructuur.

Tevens kunnen automatisch berichten verstuurd worden in functie van een bepaald tijdstip van de dag of wanneer er vooropgestelde drempels worden overschreden.

Om aan het management of andere bevoegde personen een overzicht te geven van de callcenter-resultaten is het mogelijk om de data te tonen in een tabel of een grafiek aan de hand van een webbrowser. Tevens kunnen alle gegevens voor een langere tijd bewaard worden in een database.

omvatten de cijfers van individuele



CALL CENTER WALLBOARDS & SOFTWARE



LOGEPAL WALLBOARD SOFTWARE

agenten en van groepen van agenten.

Welke gegevens Logepal kan tonen op het wallboard wordt bepaald door de mogelijkheden van de ACD.

Enkele voorbeelden van gegevens die kunnen getoond worden door Logepal:

- Het aantal agenten in gesprek
- Het aantal beschikbare agenten
- Het aantal agenten die niet beschikbaar zijn
- Het aantal beantwoorde gesprekken
- Het aantal gesprekken in wacht
- Het aantal gesprekken dat vroegtijdig wordt opgehangen
- De gemiddelde wachttijd
- De kwaliteit van de dienstverlening of het service level

De modulaire architectuur

Dankzij de modulaire opbouw van de Logepal software kan Logepal aangepast worden aan uw huidige en toekomstige behoeften. Logepal kan gelinkt worden met een groot aantal gegevensbronnen (PBX, CTI, DBMS) en extra koppelingen op maat van uw behoefte. Het is mogelijk om verschillende gegevensbronnen te combineren (zoals verschillende types van ACD's). U kan tevens gegevens tonen van andere applicaties of van beschikbare databases of tekstfiles.

De modulaire opbouw van Logepal V2 maakt het mogelijk om real time gegevens te tonen aan de hand van verschillende media: wallboards, PC-software, webbrowsers, TFT-schermen e.d.. Client software wordt geïnstalleerd

op de PC van de agent. In een windowscherm kunnen de cijfers getoond worden in een tabelformaat of in de vorm van een wallboard. Wanneer de Logepal Client software geminimaliseerd is, kan deze opgeroepen worden aan de hand van het overschrijven van een alarmmelding. Via een webbrowser (Microsoft Internet Explorer) kunnen de belangrijkste callcenterparameters in tabelvorm geconsulteerd worden

Met LogePal kunt u eigen afmetingen van de schermdisplay instellen. U bent hier namelijk niet beperkt tot de fysische afmetingen van een wallboard. U selecteert de informatie die u wilt tonen en u kiest de hoge en lage drempels die worden ingesteld en de alarmmeldingen die daar het gevolg van zijn.

Logepal V2 maakt het tevens mogelijk om manueel berichten in te stellen die op bepaalde tijdstippen moeten verschijnen of wanneer bepaalde drempels worden overschreden.

Administrator Interface

ID	Description
1	1
2	2
3	3
4	4

LOGEPAL WALLBOARD SOFTWARE

De Logepal configuration module maakt het mogelijk om zeer eenvoudig de ACD-data die we gaan gebruiken, te selecteren. Het is zeer eenvoudig om de wallboards en de juiste parameters in te stellen. Tevens kunnen wallboards georganiseerd worden in groepen, zoals bijv. zoals alle wallboards op een verdieping binnen een gebouw.

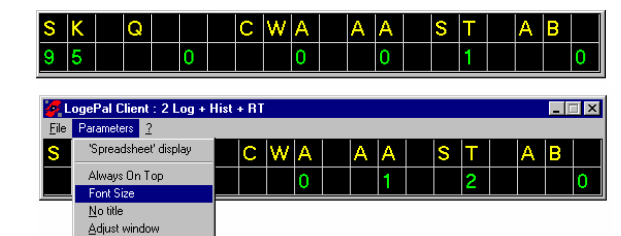
In de administrator definiëren we tevens de layout van het wallboard in WYSIWYG format. Hier worden ook de kleuren ingesteld die op het wallboard zullen gebruikt worden voor het tonen van de cijfers en de desbetreffende labels. Tevens worden hier de boven- en onderdrempels en de specifieke alarmmeldingen zoals kleuren,

extra berichten of het pinken van de cijfers ingesteld.

Software op de PC van de agent

Op de PC van de agent is het mogelijk om een softwaresimulatie te tonen van een fysisch wallboard. Dit scherm kan geminimaliseerd worden tot een icoon en slechts naar voren komen wanneer een bepaalde drempel wordt overschreden.

Het is tevens mogelijk om de ruimte, die de windowapplicatie op het PC-scherm inneemt, te beperken door de titel of de menubalken te verbergen.



Uitgebreid gamma wallboards

Daylight beschikt over een zeer uitgebreid gamma van énkleurige of driekleurige wallboards. Wallboards zijn beschikbaar van 1 tot 16 lijnen en van 15 tot 48 karakters. Afhankelijk van de inrichting van het callcenter is het eventueel nodig om de informatie te verdelen over verschillende wallboards zodat de agenten altijd een wallboard kunnen zien. Alle wallboards kunnen aangesloten worden aan het bedrijfsnetwerk in LAN of WAN-situatie.