



# Vcare WALLDISPLAY



Live uw bereikbaarheid  
volgen en bijsturen

Frontdesk

High secure  
cloudtelefonie  
voor de zorg

**vcare**  
by Vtel

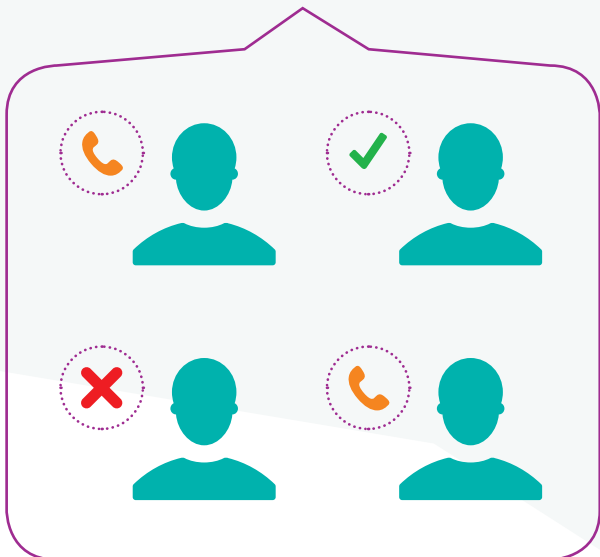


## 'U houdt voortdurend overzicht op het belverkeer en de druk op uw callcenter.'



### Voortdurend in control

**Als manager en callcenter medewerker wilt u graag in één oogopslag kunnen zien hoeveel inkomende gesprekken er zijn, wie er is ingelogd en wat de wachttijd is voor de verschillende wachtrijen (spoed, patiënten of intercollegiaal).**



### Live uw bereikbaarheid volgen en bijsturen

Met Vcare Walldisplay kunt u vanaf elke werkplek in elke ruimte een actueel (Real Time) overzicht houden van het belverkeer en de druk op uw callcenter. Vcare Walldisplay toont u onmiddellijk hoeveel en welke assistentes zijn ingelogd, wanneer er een spoedoproep binnenkomt en hoeveel wachtende oproepen er zijn met bijbehorende wachttijden. U wordt bovendien gewaarschuwd als de prestaties afwijken van de vooraf door u ingestelde service levels. Zo heeft u meer inzicht op uw performance en kunt u uw personeel inzet beter managen. Vcare Walldisplay is een volledige webapplicatie en compatibel met alle gangbare webbrowsers.



### In het kort

#### Walldisplay:

- Inzicht in aantal ingelogde en beschikbare medewerkers
- Overzichtelijke statusweergave op gebruikersniveau d.m.v. kleurcode en symbolen
- Gemiddelde wachttijden, langst wachtende, aantal beantwoorde en niet-beantwoorde oproepen
- Extra signalering instelbaar per wachtrij, bijvoorbeeld bij spoed en/of intercollegiaal
- Uitgebreide, heldere gepersonaliseerde verdeling van assistentes op relevante wachtrijen
- Service levels inzichtelijk door langzame verkleuring van ingestelde waardes

#### In te stellen service levels:

- Minimum aantal call agents
- Maximaal aantal wachtenden
- Twee niveaus gemiddelde en maximale wachttijd
- Twee niveaus verschil aangeboden en afgehandelde gesprekken

High secure  
cloudtelefonie  
voor de zorg