



Vcare **WALLDISPLAY**



Live uw bereikbaarheid
volgen en bijsturen

Frontdesk

High secure
cloudtelefonie
voor de zorg

vcare
by Vtel

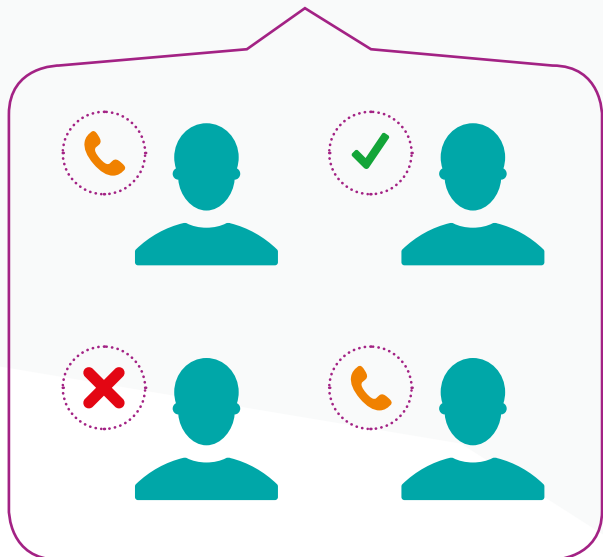


'U houdt voortdurend overzicht op het belverkeer en de druk op uw callcenter.'



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 (snel, patiënten of intercollegiaal).



Live uw bereikbaarheid volgen en bijsturen

Met Vcare Walldisplay kunt u vanaf elke werkplek in elke ruimte voortdurend 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 in en grip 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

Callcenter medewerker

- Inzicht in aantal ingelogde en beschikbare medewerkers
- Gemiddelde wachttijden, langst wachtende, aantal beantwoorde en niet-beantwoorde oproepen
- Pop-up mogelijkheid voor bijvoorbeeld spoedoproepen
- Heldere gepersonaliseerde verdeling van assistentes op relevante wachtrijen

Callcenter manager

- Applicatie met beschikbaarheidsinformatie
- Performance callcenter

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