

Kevin Consen | ContactSuite x +

onderdelenshop.contactsuite.nl

Home Interactie Performance Rapportage Bereikbaarheid Beheer

Performance

Agenten Belgroepen Nummers

Naam Status Tijd Gesprekken ATT AWT AHT Pauze

BO	Ramona Conway	Beschikbaar	00:48:40	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
DK	Inez Ellison	In Gesprek	00:04:18	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
EW	Bob van Dam	(Video) Overleg	01:06:44	1	00:02:26	00:00:10	00:02:36	00:00:00
ML	Boris Hardin	Beschikbaar	03:27:21	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
NN	Walker Aguirre	Beschikbaar	01:06:34	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
KC	Kevin Consen	Beschikbaar	04:45:46	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
CG	Lucas Carlson	Beschikbaar	00:46:36	5	00:02:10	00:00:14	00:02:24	00:00:00

7 agenten 6 beschikbaar 6 00:02:12 00:00:13 00:02:26 00:00:00

1. Agenten
2. Belgroepen
3. Nummers
4. Dashboard
5. Totalen

1. Agenten

Dit dashboard laat de activiteit van alle agenten zien, eventueel gefilterd op wachtrij. Ook laat dit dashboard het totaal aantal behandelde gesprekken zien en gemiddelde gespreks-, nawerk- en afhandeltijd. Ook stelt het de supervisor in staat de agent snel in verschillende andere belgroepen te plaatsen voor tijdelijke duur om ook tijdens piekmomenten de beller snel te woord te staan.

2. Belgroepen

Hier vind je informatie die inzicht geeft in de belgroepenstatus gepresenteerd op een vergelijkbare manier als het agenten dashboard. Je kan precies selecteren welke facetten je wilt zien om een optimaal dashboard samen te stellen. Heb je op een piekmoment meer agenten nodig? Dan voeg je deze met een paar klikken toe.

3. Nummers

Zoals met de agenten en de belgroepen, kan je hier informatie vinden over het inkomende verkeer per servicenummer om goed inzicht te krijgen in het verkeer.

4. Dashboard

Hier zijn de eerder genoemde punten overzichtelijk te zien. Afhankelijk van het dashboard dat geopend is zullen er aan het einde van iedere regel beheeropties beschikbaar zijn voor de supervisor. Denk hier bijvoorbeeld aan coaching tools, statusbeheer en meer. Ieder dashboard heeft een schakelaar om de tijd in secondes of minuten weer te geven en een selectielijst om te filteren op de onderwerpen die jij belangrijk vindt.

5. Totalen

Deze balk geeft de totalen of gemiddelde weer van de data in het dashboard.