



Burgers Ergon communicatiesystemen: call center

De functionaliteit call center (ACD) kan op relatief beperkte schaal ingezet worden om de help desk van een organisatie te ondersteunen en is niet alleen bedoeld voor telefonische verkoop. Een veel gebruikte techniek in call centers is computer telefonie integratie (CTI), juist omdat de koppeling met bijvoorbeeld een klantendatabase daar van levensbelang is.

Wat zijn de mogelijkheden van een Burgers Ergon call center?

Call centers bieden uitgelezen mogelijkheden om de performance van uw organisatie te meten. Het is onder meer mogelijk de bereikbaarheid van medewerkers te analyseren. Daarnaast helpen call centers bij het efficiënter inrichten van telefonische processen. Er zijn verschillende routeringsmogelijkheden van telefoongesprekken, webchat, e-mail en/of faxmail. Gesprekken routeren bijvoorbeeld naar een beschikbare medewerker die het langst geen gesprek heeft gehad.

Het systeem voorziet u te allen tijde van statusinformatie over de actuele bereikbaarheid. Wat is het aantal wachtende oproepen? Wat is de status van de medewerkers en wat is de gemiddelde wachttijd? Het call center systeem kan voor synergie-effecten zorgen als het geïntegreerd wordt met een customer relationship managementsysteem (CRM-systeem). Een andere mogelijkheid is koppeling aan een interactief Voice Response-systeem (IVR-systeem). Dit is een systeem dat voor een interactieve sessie met de beller kan zorgen doordat het gekoppeld is aan een database waarin de verschillende keuzeopties voor de beller zijn opgeslagen en die gekozen kunnen worden door op één van de toetsen te drukken. Een meer geavanceerde vorm van een IVR-systeem is het opvragen van uw banksaldo.

Voordelen van een Burgers Ergon call center voor opdrachtgevers

Efficiënt

- Efficiëntieverbetering en dus kostenbesparing door afstemming van de inzet van het aantal medewerkers op het aanbod van het telefoonverkeer. Dit is mogelijk door de analyse van de rapportages
- De intelligente routing zorgt ervoor dat de juiste vragen bij de juiste persoon of afdeling terechtkomen. Dit is gemakkelijker voor de klant én medewerker
- Optimaal management van de performance van medewerkers

Klantvriendelijk

- Klanten komen direct in contact met de juiste medewerker, met de juiste kennis en met een korte wachttijd
- Structurele verbetering van uw bereikbaarheid

Referenties

Hieronder treft u een aantal projecten van Burgers Ergon waarbij een call center met een interactief Voice Response-systeem is gerealiseerd.

- Hoogheemraadschap van Rijnland te Leiden (1999)
- Ziekenhuis De Tjongerschans te Heerenveen (2000)
- Gemeente Arnhem (1992; update in 2004)
- BovenIJ ziekenhuis te Amsterdam (2005)
- Gelre Ziekenhuizen te Apeldoorn en Zutphen (2005/2006)
- Festo te Delft (2006)
- Waterschap Rivierenland (2006)
- GGnet (2007)



Voor meer informatie:

Frank Spijkstra
Manager Burgers Ergon telecom
E fspijkstra@burgers-ergon.nl
T 055 5490775
F 055 5490695
W www.burgers-ergon.nl