

# Xelion 6

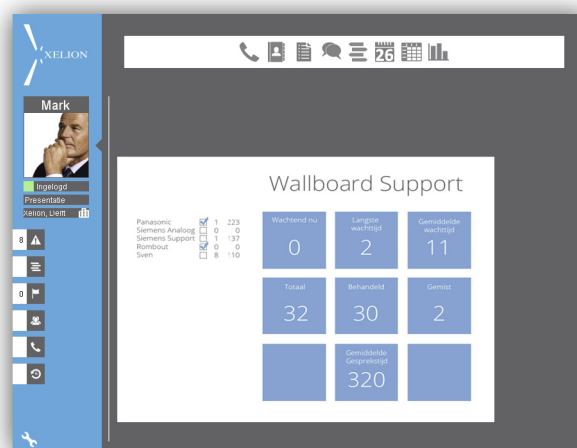
## contact centers



Xelion 6 is VoIP telefooncentrale die standaard een volledig scala aan functies heeft om de klantcontacten van een organisatie optimaal af te handelen. Agents kunnen overal en altijd snel en productief hun werk doen. Supervisors kunnen uitgebreide rapportages maken van het belverkeer en de call-afhandeling per agent. Gesprekken kunnen worden nageluisterd om de servicegerichtheid van het contact center te borgen en agents beter te laten presteren. Daarnaast zorgt Xelion er voor dat het contact center optimaal bereikbaar is doordat klanten slim naar de juiste agent worden gerouteerd.

### Geïntegreerde Xelion Softphone

De Xelion Softphone maakt het mogelijk gesprekken via een PC af te handelen. De softphone is veel overzichtelijker dan een traditionele telefoon en beschikt over meer functies. De softphone is zodanig ontwikkeld dat training voor gebruik niet nodig is. Bij ieder gesprek ziet de Agent wie er belt, hoe lang het gesprek duurt en hoe lang iemand in de wacht staat. Ook kan de agent zien of de beller al eerder contact heeft gehad met het contact center. Desgewenst kan van ieder gesprek ook een verslag worden gemaakt.



### Skill Based Routing

Agents kunnen op basis van hun kennis ingedeeld worden in een queue. Een contact center dat gebeld kan worden voor problemen met stofzuigers, heeft bijvoorbeeld agents die kennis hebben van merk A, van merk B en van merk C. En misschien ook agents die kennis hebben van meer dan één merk. Als een agent zich aanmeldt, weet Xelion direct voor welke queues die agent beschikbaar is.

### Eenvoudig meerdere gesprekken tegelijkertijd afhandelen

Agents kunnen meerdere calls tegelijkertijd afhandelen. Op het scherm verschijnen de inkomende calls waarop actie ondernomen kan worden. Ook doorverbinden van een call is eenvoudig. Het lukt iedere agent zonder training.

### Automatische gespreksopname

Ieder gesprek wordt standaard opgenomen. De supervisor kan gesprekken naluisteren en helpen met problemen. Ook is het opnemen een handige faciliteit bij het trainen van agents of bij het behandelen van klachten. U heeft altijd de juiste informatie beschikbaar en kunt die delen met collega's.

### Direct aannemen van gesprekken

Voordat een agent een gesprek aanneemt, kan Xelion het gesprek al automatisch hebben aangenomen waarbij de beller een boodschap hoort. Bijvoorbeeld: "U bent verbonden met de klantenservice van Huisman Elektronica. U wordt zo spoedig mogelijk geholpen." Voor ieder telefoonnummer, of achter ieder keuzemenu, kan een andere boodschap worden weergegeven. Op het moment dat een gesprek automatisch wordt aangenomen, kunnen agents en supervisors dat gesprek zien en er actie op ondernemen. Gesprekken hoeven niet in volgorde van binnenkomst afgehandeld worden.

### Wallboards

De wallboard geeft real time inzicht in de bereikbaarheid van de hele organisatie of een telefonische ingang. In één oogopslag wordt zichtbaar hoeveel inkomende gesprekken er zijn, en welke gesprekken niet zijn opgenomen. Maar ook de gemiddelde wachttijd, gemiddelde gespreksduur en andere relevante indicatoren worden real time geregistreerd. Onmisbaar voor elke supervisor of manager klantcontact.

Wallboards zijn te zien op een TV-scherm, een PC maar ook via de Xelion App. Zo is ook buiten de deur zicht op de manier waarop klantencontacten worden afgewikkeld.

## Wallboard Support

Panasonic	<input checked="" type="checkbox"/>	1	223
Siemens Analooq	<input type="checkbox"/>	0	0
Siemens Support	<input type="checkbox"/>	1	137
Rombout	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0
Sven	<input type="checkbox"/>	8	110



### Queue monitoring

De supervisor en agents kunnen real time zien hoeveel oproepen er per queue nog niet door een agent zijn aangenomen. Bij drukte van bepaalde queues kan een supervisor dan beslissen bepaalde agents bij te schakelen in drukke queues.

### Agent monitoring

Op basis van Xelion's presence management kan de supervisor zien welke agents in gesprek zijn. Ook kunnen agents via een code speciale boodschappen op de presence list zetten. Bijvoorbeeld dat hij even kort weg is, of een moeilijk gesprek heeft gehad.

### Nawerktijd

Soms is het nodig dat een agent na afloop van een gesprek tijd nodig heeft om een gespreksverslag te maken of een klant dossier bij te werken. Door het instellen van een nawerktijd zorgt het systeem er voor dat een agent na een gesprek niet direct een nieuw gesprek krijgt aangeboden. maar eerst zijn administratie kan bijwerken

### Werkroosters koppelen aan beschikbaarheid

Als een werkroosters van een agent is ingevoerd zorgt het systeem er voor dat gesprekken alleen aangeboden worden als een medewerker ook daadwerkelijk ingeroosterd is. Uiteraard kan in bijzondere gevallen het werkrooster worden overschreven.

### Chat

Een agent kan tijdens een gesprek eenvoudig via chat informatie opvragen bij een collega of iemand vragen het gesprek op te volgen. Je ziet direct in Xelion of een collega beschikbaar is en hoeft niet eerst een apart chatprogramma pop te starten. Xelion chat is ook op PC en snarttphone beschikbaar.

### Verschillende rinkel strategieën voor aannname gesprekken

Xelion biedt een grote diversiteit aan mogelijkheden in queues om inkomende gesprekken te verwerken (tegelijkertijd, lineair, circulerend, langst vrij of centrale wachtrij). Alle rinkel strategieën kunnen worden gecombineerd met Agent Matching, uitgezonderd de Centrale wachtrij.

### Agent Matching

Ongeacht de rinkel strategie die binnen een queue wordt gekozen, zorgt Agent Matching er voor dat wanneer een oproep binnenkomt, de agent die eerder met de beller heeft gesproken, die oproep eerst ontvangt. Zodoende komt de mevrouw die gister het probleem met de stofzuiger met Jan heeft besproken, met Agent Matching weer bij Jan uit. Agent Matching kan per queue in- of uitgeschakeld worden.



### Agents kunnen inloggen in meerdere queues

Agents kunnen pincodes krijgen waarmee zij kunnen inloggen in queues. Zo kan een agent in queue A, waar weinig te doen is, via een pincode ook inloggen in queue B waar het druk is. Het aantal queues waar een agent tegelijkertijd ingelogd kan zijn is onbeperkt.

### Flex werkplek

Het maakt voor Xelion niet uit waar een agent werkt. Dat kan thuis zijn, in een kantoor of op iedere andere plek ter wereld waar een adequate internetverbinding beschikbaar is.

Door simpelweg in te loggen in Xelion is de agent inzetbaar in één of meerdere queues.

### Multi layer keuzemenu

Xelion beschikt over een onbeperkt aantal keuzemenu's (kies 1 voor stofzuigers, kies 2 voor wasmachines, etc.) die per telefoonnummer gebruikt kunnen worden. Ook kunnen keuzemenu's in meerdere lagen worden gebruikt.

Er kan ook gebruik gemaakt worden van geheime keuzen. Een gebruiker weet niet dat die keuze bestaat, maar die een beperkte groep wel weet. Zo'n keuze kan dan bijvoorbeeld tot een snellere afhandeling leiden. Eerst 0 dan met een pincode (intern nummer)

### Call routing

Naast het keuzemenu, biedt Xelion nog veel meer faciliteiten om gesprekken te routeren. Uiteraard kan dat op nummer maar bijvoorbeeld ook op tijdstip of op basis van het nummer waarmee de beller belt. Een beller kan zelfs over een code beschikken. Wanneer die code dan wordt ingevoerd komt de beller automatisch bij de juiste queue of agent terecht. Ook is routing mogelijk op nummer of een deel van een nummer bijvoorbeeld 044 of 06.

### Uitgebreide reporting

Xelion biedt een optionele reporting module waarbij werkelijk alle details van gesprekken geanalyseerd kunnen worden en waarmee belangwekkende statistieken zijn te maken. Welke agent neemt het meeste gesprekken aan. Wat is de gemiddelde wachttijd voor een klant. Hoeveel gesprekken worden er gevoerd etc. Er is een speciaal leaflet beschikbaar over de Xelion reporting module.

### Wachtrijen

Met de wachtrij melding wordt een beller geïnformeerd over het aantal gesprekken voor hem in de wachtrij. Het is tevens mogelijk om bellers die niet langer willen wachten te verzoeken via een automatische uitvraagprocedure een gestructureerd bericht achter te laten dat makkelijk kan worden opgevolgd.

### Meeluisteren en Meefluisteren

Met de Meeluisteren functionaliteit kan een supervisor het gesprek meeluisteren van de agent. Door de Meefluisteren functionaliteit kan de supervisor de agent Tips geven voor het

gesprek. De klant hoort niets van deze tips omdat het gesprek is afgeschermd. Dit is een uitstekend hulpmiddel om live te coachen.

### Triggers

Bij sommige gebeurtenissen in Xelion, kan Xelion een trigger "afvuren". Een dergelijke trigger geeft informatie door, die door andere software gebruikt kan worden.

Triggers worden in de context van een gebruiker uitgevoerd. Dat wil zeggen dat het afgaan van een trigger het gevolg is van een actie van een gebruiker. Die gebruiker is dan ook de ontvanger van het resultaat van de trigger. Voorbeelden van triggers zijn het openen van een klantkaart op basis van een inkomend nummer of een notificatie voor een agent op het moment dat een agent inlogt op het systeem.

### Eenvoudig beheer

Xelion 6 beschikt over een menu-gestuurde beheeromgeving waarmee u zelf in staat bent om routeringen en instellingen aan te passen. Daarmee kan elke organisatie snel reageren op veranderingen zonder dat daarvoor onnodig dure externe specialisten moeten worden ingehuurd.