

Wallboard – full kontroll över alla era svarsgrupper och agenter

Utan riktigt bra information är det svårt att verifiera att det är rätt bemanning i din kundservice. Det är väldigt viktigt att veta vad som händer just nu för att kunna ge bästa service.

Datadrivna beslut med Wallboard

Utan riktigt bra information är det svårt att verifiera att man tar rätt beslut kring bemanning och förändringar inom sin kundservice. Att få kontinuerliga rapporter med sammanställningar som visar historiska data är självklart väldigt bra. Men det är precis lika viktigt att kunna se vad som händer här och nu. Genom att kunna se vad som händer i företagets svarsgrupper i realtid kan ni ta fler datadrivna beslut kring vad som krävs för att ta er kundservice till nästa nivå.

Detta kan Wallboard

Så hur kan Wallboard hjälpa ert företag? Med tjänsten kan ni se viktig information angående era svarsgrupper som hjälper er i beslutfattande. Ni kan bland annat se hur många agenter som är inloggade, hur många samtal som är mottagna, hur många samtal som är missade osv. Dessutom kan ni välja om ni vill visa upp en eller flera svarsgrupper i vyn. Allt på ett lättöverskådligt gränssnitt.

Full kontroll med larmnivåer

För att underlätta för administratörer kan ni välja att ställa in nyckeltal och målsättningar när ni väljer vår lite mer avancerade version av Wallboard, Wallboard Plus. Då skickas automatiska larm om servicenivåer avviker. Med tydlig färgkodning aviseras om exempelvis för få agenter är inloggade eller om telefonkön har blivit för lång. Notifieringar går även att få via sms och e-post.

Integrera externa system

Samtidigt går det också att visa övriga IT-system på er Wallboard. Integrerar ni ett IT-system kan ni se exempelvis hur många mail-tickets ni har i er backlogg eller hur många som besöker er hemsida just nu. Möjligheterna är oändliga. Så länge era system har öppna API:er så är det enbart fantasin som sätter gränser.

Visa Wallboard på valfri enhet

Wallboard når du via en webbplats. Därför kan du välja fritt vilken enhet du vill visa tjänsten på. Kanske vill du ha den på en datorskärm, direkt i mobilen eller visa upp den stort på kontoret via en projektor för att sporra din personal.

