



PureConnect

## INZICHT IN DE PRESTATIES VAN JE CONTACT CENTER

WALLBOARD SOFTWARE GEÏNTEGREERD MET  
HET PURECONNECT PLATFORM

Onmisbaar in je contact center: real-time informatie voor de dagelijkse operatie. De klantcontact oplossing Genesys PureConnect voorziet in alle benodigde real-time informatie voor je supervisors en/of "traffickers".

In één oogopslag is direct duidelijk wat de prestaties van het contact center zijn. Denk aan het servicelevel, aantal wachtenden, langst wachtende etc. Deze relevante informatie is op één of meerdere schermen zichtbaar voor managers en medewerkers en bijsturen van werkzaamheden wordt hiermee eenvoudig.

Om alle informatie duidelijk en aantrekkelijk te presenteren, is speciale 'wallboard software' nodig. Afhankelijk van je wensen, voorzien wij je van een passende oplossing die naadloos samenwerkt met het PureConnect platform.

## KENMERKEN FRONTLINE PERFORMANCE BOARD

- Visuele weergave van 6 standaard KPI's o.b.v. PureConnect data
- Kleur verandering bij overschrijden van de drempelwaarde
- Performance van meerdere teams roulerend zichtbaar
- Tickertape voor ad-hoc en geplande berichten
- Standaard template met vaste lay-out
- Onbeperkt aantal schermen o.b.v. hetzelfde template

# FRISSE VISUELE LAY-OUT

Het Frontline Performance Board toont 'near-realtime' de belangrijkste KPI's uit Genesys PureConnect. Op basis van een ingestelde drempelwaarde verandert de kleur van een bepaalde KPI. In één oogopslag is inzichtelijk hoe de huidige situatie in het contact center is. Zo kan eenvoudig sturing aan de operatie worden gegeven.

De weergave is een visuele frisse lay-out met een vaste opzet en tegen een vaste prijs.



## Wat als...

### Ik meer of andere KPI's wil tonen dan het standaard template?

Dat is mogelijk. Realisatie hiervan vindt plaats tegen meerkosten, die afhankelijk zijn van je specifieke wensen.

### Ik naast realtime KPI's uit PureConnect ook data uit andere platformen wil tonen, zoals CRM en/of ticketing systeem?

Ook dat is mogelijk. Hiervoor bieden wij de oplossing van Texas Digital.

Met deze oplossing bieden we maatwerk voor de weergave van relevante data. Je kunt dashboards samenstellen naar eigen inzicht en behoefte, op basis van specifieke KPI's en de wijze van weergave bepalen (een grafiek, een 'pie', ed).

Door informatie uit meerdere externe bronnen te ontsluiten en combineren ontstaat een klant specifieke weergave op één scherm.

Naast dat de KPI's op een wallboard zichtbaar zijn, is het ook mogelijk deze op de desktop van de medewerker te tonen. Hierdoor zijn zij altijd goed geïnformeerd over de actuele situatie in het contact center, onafhankelijk van waar ze werken.

In een workshop bepalen we samen met de stake-holders welke informatie relevant is om op te kunnen sturen. Ook bespreken we hoe deze informatie overzichtelijk op het Performance board wordt weergegeven, zodat in een oogopslag de actuele situatie duidelijk is.

## Voorbeelden van informatie die zichtbaar gemaakt kan worden met Texas Digital

- Data uit ERP, CRM of helpdesk software (Salesforce, Exact, Zendesk, Topdesk e.a.)
- Aantal open supporttickets, geplaatste orders, nog beschikbare kaartjes e.d.
- KPI's uit andere klantinteractie kanalen uit software van derden zoals social media applicatie
- Aantal beantwoorde chats, open WhatsApp berichten, e-mails e.d.
- Ad-hoc- en geplande berichten
- Actuele storingen, update over een marketing actie, bedrijfsnieuws e.d.
- Visuele content; bijvoorbeeld Buienradar, actuele verkeerssituatie, bedrijfsvideo's e.d.
- KPI's op gebied van klanttevredenheid en NPS

Het Frontline Performance Board is gebaseerd op de technologie van Texas Digital Systems. Met de toepassing van Texas Digital krijgen contact centers de beschikking over contextuele real-time leaderboards inclusief dashboards. Integratie met alle platformen is mogelijk. Teams en medewerkers krijgen hierdoor op de werkvloer, relevante en op actie gerichte kennis en inzichten over de performance, wat prestaties bevordert en processen verbetert.

