

Bij de implementatie van een callcenter-systeem wilt u snel van start. Om u daarbij te ondersteunen biedt Calway een Install & GO service bij CallPro.

Install & GO

Met deze service worden de belangrijkste campagnes in uw callcenter door de specialisten van Calway ingericht en volledig afgestemd op uw wensen zodat u versneld van start kunt gaan met CallPro.

Importeren en overzetten van gegevens

Binnen de Install & GO wordt voor elke campagne een importdefinitie gemaakt waarmee adressen kunnen worden ingelezen.

Gegevens van lopende campagnes kunnen worden overgezet naar CallPro. Calway biedt u ook ondersteuning bij de conversie van belresultaten uit uw oude systeem.

Scripting

De belscripts van lopende campagnes die het callcenter gebruikt, worden door de specialisten van Calway overgezet op CallPro. Hierdoor is de leercurve voor uw agenten beduidend lager en kunt u versneld aan de slag.

Alle belscripts worden voorzien van een duidelijke beschrijving zodat uw eigen mensen het operationele beheer direct kunnen overnemen.

Belresultaten

De door het callcenter gehanteerde procedures voor de terugkoppeling van belresultaten, zowel naar uw opdrachtgevers als binnen de eigen organisatie, worden aangepast op het gebruik van CallPro.

Indien gewenst kan Calway u adviseren over het aanbrengen van verbeteringen in deze procedures.

Automatische procedures

CallPro biedt u de mogelijkheid om een aantal veel voorkomende activiteiten te automatiseren, zoals het

importeren van adresgegevens of het uitvoeren van een periodieke rapportage. In overleg met de betreffende afdelingen kunnen automatische procedures worden ingericht die deze taken verzorgen.

Rapportages

Voor de campagnes wordt een invulling gegeven aan de rapportage ten behoeve van het management, de aansturing van agenten en de terugkoppeling naar opdrachtgevers.

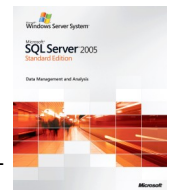
CallPro biedt standaard een grote verscheidenheid aan overzichten die inzicht geven in de performance van agenten, campagnes en het callcenter als geheel. Voor zeer specifieke wensen kunnen bovendien met bijvoorbeeld Microsoft Excel of SQL Reporting services maatwerkrapportages worden gemaakt.

Alle rapportages worden volledig afgestemd op uw wensen en eisen.

Installatie

Calway staat voor een correcte service. Wij verzorgen de on-site installatie en ondersteunen u bij de invoering van CallPro in uw organisatie.

CallPro is gebaseerd op de client/server technologie van Microsoft SQL Server 2005. Als u nog geen SQL Server gebruikt, kan Calway ook de SQL Server licenties leveren en de installatie van SQL Server op uw Windows 2003 Server verzorgen.



Training

Calway verzorgt ook de training en instructie van uw callcenterpersoneel. Wij bieden u een uitgebreide keuze uit trainingen voor agenten, supervisors en systeembeheerders.

Wij denken graag met u mee over maatwerktrainingen.

Meer weten...

Voor meer informatie over CallPro, het trainings- en instructieaanbod van Calway of de voordelen van een onderhoudsovereenkomst kunt u contact opnemen met Johan Bennink.



Calway Nederland b.v.
ShakenOffice
Rozenburglaan 15E
9727 DL Groningen

☎ 050-7070720
✉ j.bennink@calway.nl
🌐 www.calway.nl