

## Cruise Control

*Bespaar kosten op je maandelijkse telefoonrekening.  
Stel betrouwbaardere spraakverbindingen in.  
Wees flexibeler bij het internationaal uitbreiden.*

# Wat is Cruise Control?

Wanneer je werkt met verschillende contactcentra voor je klantenservice, kom je vaak de volgende uitdagingen tegen:

- Hoe zorg je ervoor dat inkomende gesprekken zo efficiënt mogelijk verdeeld worden over de verschillende contactcentra?
- Hoe blijf je op de hoogte van de gedefinieerde KPI's?

Cruise Control doet precies dat en meer. Het is een API die naadloos integreert met de statistieken van je uitbesteedde contactcentra. Het voert real-time, automatisch en gewogen verdeling van inkomende gesprekken uit over locaties, gebaseerd op vooraf gedefinieerde KPI's en een slim algoritme, zonder menselijke tussenkomst.

## De voordelen

Het beheren van gespreksstromen en prestaties van contactcentra kan een tijdrovende uitdaging zijn voor Channel Managers, met constante monitoring en handmatige aanpassingen. Cruise Control verandert dat door een geautomatiseerde, real-time oplossing te bieden die de verdeling van inkomende gesprekken optimaliseert op basis van jouw belangrijkste KPI's. Deze slimme tool neemt het werk uit handen, verbetert de efficiëntie en geeft je meer controle en inzicht in de prestaties van je contactcentra. Ontdek hieronder hoe Cruise Control jouw resultaten naar een hoger niveau tilt.

### **Geautomatiseerd en in real-time**

Cruise Control maakt het leven van Channel Managers een stuk gemakkelijker. Ze hoeven niet langer continu de KPI's van de callcenters te monitoren en de gespreksverdeling handmatig aan te passen. Cruise Control kan dit automatisch en in real-time doen. Dit resulteert in: Kortere wachttijden, betere bezetting van medewerkers, verhoogde klanttevredenheid en hogere conversieratio's.

## **KPI's**

De dynamische aanpassing van de verdeling van inkomende gesprekken kan gebaseerd zijn op de KPI's die voor jou het belangrijkste zijn, zoals:

- Totaal aantal medewerkers
- Beschikbare medewerkers
- Gemiddelde wachttijd in de wachtrij
- Conversieratio
- En meer

Deze KPI's worden vastgesteld vóór de start, evenals het hoofddoel. Dit maakt het eenvoudig om de prestaties vanaf het begin te monitoren.

## **Meer controle en meer inzicht**

Met Cruise Control ontvangen jouw (uitbesteedde) contactcentra nooit meer gesprekken dan ze aankunnen. Het best presterende contactcentrum ontvangt automatisch de meeste gesprekken.

De API heeft 24/7 inzicht in de afgesproken KPI's en verdeelt de gesprekken dienovereenkomstig.

Alle gegevens zijn beschikbaar in onze online portal. Je bent niet langer afhankelijk van de servicelevels van de contactcentra en krijgt meer controle, meer inzicht en meer invloed op het behalen van je KPI's.

# In 't kort

## **Dynamische aanpassing**

De algoritme-gebaseerde berekening past de inkomende gespreksstroom dynamisch aan over meerdere bestemmingen.

## **Betere prestaties**

Het contactcentrum dat het beste presteert, ontvangt de meeste gesprekken dankzij deze dynamische verdeling.

## **KPI's optimaliseren**

Optimaliseer KPI's zoals wachttijd en klanttevredenheid, omdat gesprekken zo efficiënt mogelijk worden verdeeld.

## **Eenvoudige implementatie**

Cruise Control werkt via een API die eenvoudig te installeren en te implementeren is. En is altijd compatibel.

## **Live inzicht**

Krijg 24/7 live inzicht in de prestaties van Cruise Control en de bijbehorende gespreksverdeling in onze portal. Geen wachten meer op rapportages..

## **Geconsolideerde rapportages**

Genereer geconsolideerde rapportages van je totale inkomende gespreksstroom over meerdere servicenummers of contactcentra in onze portal.

# Wil je tijd besparen en prestaties verhogen met Cruise Control?


In een wereld waarin producten en diensten steeds meer op elkaar lijken, is uitstekende klantenservice dé manier om je te onderscheiden van de concurrentie. Organisaties die telefonische ondersteuning bieden, erkennen de kracht van persoonlijke interactie via de menselijke stem, wat leidt tot duurzamere klantrelaties. Dit is essentieel voor het verhogen van klanttevredenheid en het versterken van je merkreputatie – de basis voor langdurig succes. Met Cruise Control til je deze service naar een hoger niveau door gespreksstromen slim en automatisch te beheren.

Je hoeft niet zelf alles uit te pluizen om dit te bereiken. Hoewel jij bepaalt welke KPI's en doelen voor jouw contactcentra het belangrijkste zijn, neemt Cruise Control het zware werk uit handen. Bij Sound of Data begrijpen we hoe je gespreksverdeling kunt optimaliseren, en met Cruise Control automatiseren we dit proces in real-time. Dit bespaart je niet alleen tijd en moeite, maar kan ook kosten verlagen door efficiënter gebruik van je resources.

Neem contact met ons op en ontdek hoe Cruise Control jouw klantenservice en resultaten kan verbeteren.



**Jos van Loo**

 010 4291411

 [info@soundofdata.nl](mailto:info@soundofdata.nl)