

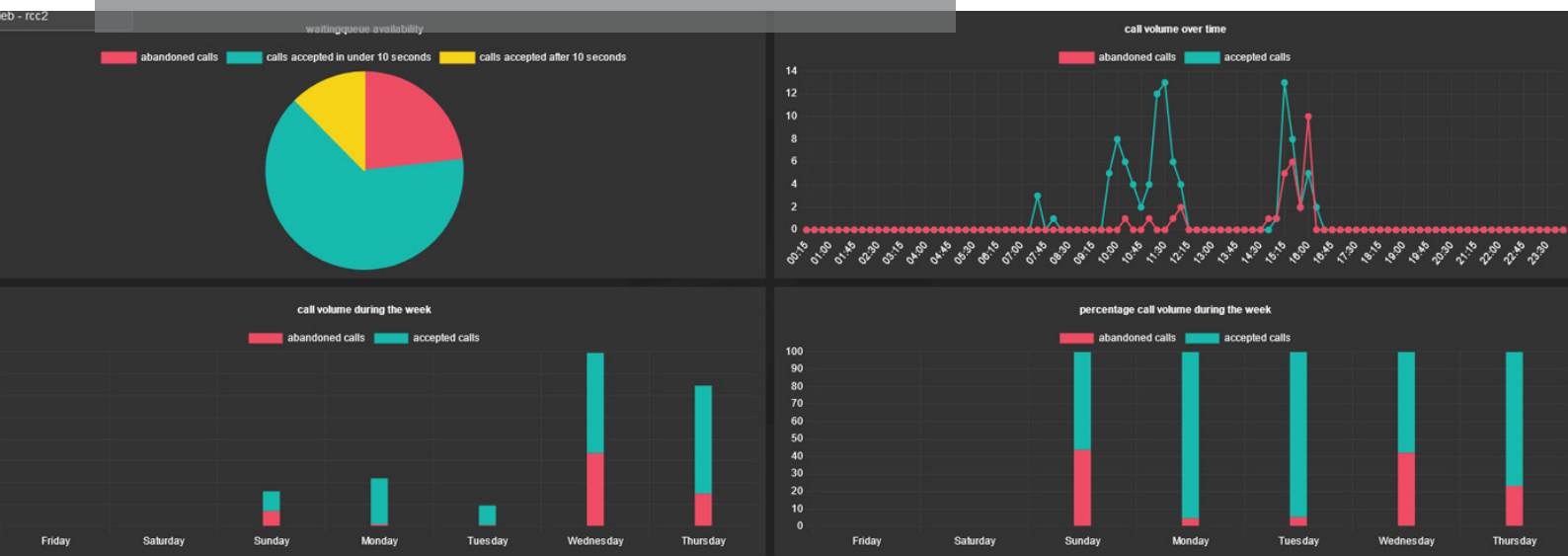


Queue Board App

Uw oplossing voor het optimaliseren van wachtrijen

innovaphone

more than communication



De Queue Board App is een krachtige tool die speciaal ontwikkeld is voor het beheren en monitoren van wachtrijen in call centers en bij klantenservices. Dankzij de naadloze integratie in de innovaphone PBX biedt de app een real-time overzicht van alle gesprekken en wachtrijen.

Belangrijke functies:

- **Live-monitoring in real-time:** Controleer de status van uw wachtrijen en gesprekken rechtstreeks vanuit de toepassing. Ontvang meteen informatie over het aantal actieve oproepen, de gemiddelde wachttijd en de beschikbaarheid van de medewerker.
- **Individuele aanpassing:** Pas de interface aan uw behoeften aan. Selecteer de belangrijkste statistieken die het meest relevant zijn voor uw bedrijf en pas de interface aan uw voorkeur aan.
- **Geschiedenis en rapporten:** De Queue Board App biedt gedetailleerde rapporten en statistieken over het aantal (afgebroken) gesprekken, wachttijden en nog veel meer. Deze gegevens helpen u bij het analyseren van de oproepafhandeling en het plannen van verbeteringen.
- **Eenvoudige integratie:** De Queue Board App is speciaal ontworpen voor de integratie in de innovaphone PBX. Hierdoor is de implementatie eenvoudig en is een naadloze interactie met de bestaande infrastructuur gegarandeerd.
- **Alarm en notificaties:** Door gedefinieerde drempels voor wachttijden ontvangt u automatisch meldingen wanneer deze worden overschreden.

Dit bevat de Queue Board App:

- **Admin App:** Dit gedeelte is speciaal voor beheerders. Hier vindt de configuratie en het beheer van het volledige systeem plaats. Instellingen kunnen individueel worden aangepast en wachtrijen flexibel worden beheerd.
- **User App:** Door middel van de gebruiksvriendelijke interface is deze app ideaal voor medewerkers van de klantenservice. De wachttijd en het aantal wachtende bellers worden weergegeven in een overzicht, net als de huidige teamconfiguratie. Gebruikers krijgen een overzicht over gesprekken die door klanten zijn afgebroken, zodat ze indien nodig kunnen terugbellen. Agenten hebben toegang tot een individueel configureerbare nawerktijd, zodat ze nauwkeurig informatie kunnen vastleggen en de nodige acties na een gesprek kunnen uitvoeren.
- **Supervisor App:** Deze app biedt een uitgebreid overzicht van alle relevante wachtrij-informatie. Er zijn gedetailleerde statistieken en visualisaties beschikbaar, evenals een eenvoudige exportmogelijkheid voor bestanden. Hierdoor kunnen beslissingen worden genomen op een solide basis en processen worden verbeterd. Het team kan dus efficiënter worden gemanaged.
- **Dashboard App:** Deze toepassing wordt gebruikt om de weergave op de verschillende schermen te concipiëren. Relevante informatie over de werklast en wachtrijen van het team worden duidelijk weergegeven, zodat het hele team steeds op de hoogte is.



waiting time

00:00:00



waiting

0



abandoned

5



ready

4 / 4



on phone

0



wrap-up

0

Verhoog de efficiëntie en verkort de wachttijden in uw teams dankzij de Queue Board App!



Voordelen voor uw bedrijf:

- **Hogere klanttevredenheid:** Verminder wachttijden met een effectief wachtrijbeheer.
- **Verhoogde efficiëntie en productiviteit:** Optimaliseer de inzet van het personeel dankzij volledige zichtbaarheid van werklast en beschikbaarheid. Hierdoor kunnen snellere beslissingen worden genomen.
- **Rendement:** De vroegtijdige opsporing van prestatieproblemen stelt u in staat om de juiste correctiemaatregelen te treffen. Deze analyse van wachtrijgegevens helpt de kosten te verlagen door de getroffen maatregelen.
- **Schaalbaarheid:** Flexibele en schaalbare oplossingen kunnen op tijd worden geïmplementeerd, afhankelijk van de behoeften van het bedrijf.

De app is ideaal voor:

- Call centers en klantenservice afdelingen
- Bedrijven met een telefonische klantenservice
- E-commerce bedrijven met support hotlines
- IT-helpdesks en support centra

Bent u nieuwsgierig geworden? Wij adviseren u graag.

U kunt trouwens ook altijd de demoversie van de Queue Board App testen.

E-mail: info@innovaphone.com

Telefoon: +49 7031 73009 0

Of kijk op onze website: www.innovaphone.com

