



Queue Board App

Twoje rozwiązanie do optymalizacji kolejek połączeń przychodzących

innovaphone

more than communication



Queue Board App to zaawansowane narzędzie, stworzone specjalnie do zarządzania i monitorowania kolejek w centrach telefonicznych i środowiskach obsługi klienta. Dzięki bezproblemowej integracji z innovaphone PBX, aplikacja ta oferuje podgląd w czasie rzeczywistym wszystkich połączeń i kolejek.

Główne funkcje:

- **Monitorowanie w czasie rzeczywistym:** monitoruj stan swoich kolejek i połączeń bezpośrednio z aplikacji. Uzyskaj natychmiastowe informacje o liczbie aktywnych połączeń, średnim czasie oczekiwania i dostępności operatora.
- **Personalizacja:** Dostosuj interfejs do swoich potrzeb. Wybierz kluczowe wskaźniki najbardziej istotne dla Twojej firmy i dostosuj interfejs do swoich preferencji.
- **Historia i raporty:** Aplikacja Queue Board App oferuje szczegółowe raporty i statystyki dotyczące liczby połączeń, czasu oczekiwania, wskaźników rezygnacji z połączeń i wiele innych. Dane te pomagają analizować wydajność obsługi połączeń i planować ulepszenia.
- **Prosta integracja:** Aplikacja Queue Board App została specjalnie zaprojektowana do integracji z innovaphone PBX, dlatego jej wdrożenie jest proste i gwarantuje bezproblemową interakcję z istniejącą infrastrukturą.
- **Alarmy i powiadomienia:** Definiując progi czasu oczekiwania, otrzymasz automatyczne powiadomienia o ich przekroczeniu.

Aplikacja Queue Board obejmuje:

- **Admin App:** Ta sekcja jest przeznaczona specjalnie dla administratorów. Tutaj odbywa się konfiguracja i zarządzanie całym systemem. Ustawienia mogą być dostosowane indywidualnie, a kolejki oczekujących są zarządzane w pełni elastycznie.
- **User App:** Dzięki przyjaznemu interfejsowi, ta aplikacja jest idealna dla pracowników działu obsługi klienta. Na ekranie wyświetlana jest zarówno liczba oczekujących osób, jak i aktualna konfiguracja zespołu. Użytkownicy mają również podgląd na połączenia, które zostały zakończone przez klientów, aby mogli oddzwonić, jeśli to konieczne. Każdy agent ma dostęp do indywidualnie konfigurowanego czasu na zakończenie pracy, co umożliwia mu dokładne zapisanie informacji i wykonanie niezbędnych czynności po rozmowie.
- **Supervisor App:** Ta aplikacja oferuje pełny przegląd wszystkich istotnych informacji dotyczących kolejek. Dostępne są szczegółowe statystyki oraz wizualizacje, a także łatwa opcja eksportowania plików. Dzięki temu można podejmować lepiej uzasadnione decyzje i usprawniać procesy, a zespół może być zarządzany bardziej efektywnie.
- **Dashboard App:** Za pomocą tej aplikacji można tworzyć wizualizacje na monitorach w biurze. Pokazywane są wszystkie istotne informacje dotyczące obciążenia zespołów i kolejek w przejrzysty sposób, co pozwala całemu zespołowi być zawsze na bieżąco.



waiting time

00:00:00



waiting

0



abandoned

5



ready

4 / 4



on phone

0



wrap-up

0

Zwiększ efektywność i skróć czas oczekiwania w Twoich zespołach - dzięki aplikacji Queue Board!



Korzyści dla Twojej firmy:

- **Poprawa satysfakcji klientów:** Dzięki efektywnemu zarządzaniu kolejkami skrócisz czas oczekiwania.
- **Zwiększona efektywność i produktywność:** Optymalizacja wykorzystania pracowników dzięki pełnemu wglądowi w obciążenie i dostępność, co pozwala na szybsze podejmowanie decyzji.
- **Opłacalność:** Wczesne wykrywanie problemów z wydajnością umożliwia podjęcie odpowiednich działań naprawczych. Analiza danych o kolejkach pomoże obniżyć koszty dzięki zastosowanym środkom.
- **Skalowalność:** Elastyczne i skalowalne rozwiązania można szybko wdrożyć zgodnie z potrzebami firmy.

Idealne rozwiązanie dla:

- Call center i działów obsługi klienta
- Firm z telefoniczną obsługą klienta
- Firm e-commerce z infoliniami wsparcia
- Działy pomocy IT i centrów wsparcia

Jeżeli aplikacja wzbudziła Twoje zainteresowanie – zadzwoń lub napisz do nas. Jesteśmy do Twojej dyspozycji w celu osobistej konsultacji.

W każdej chwili możesz również przetestować wersję demonstracyjną aplikacji Queue Board.

E-mail: info@innovaphone.com

Tel.: +49 7031 73009 0

Strona internetowa: www.innovaphone.com

