

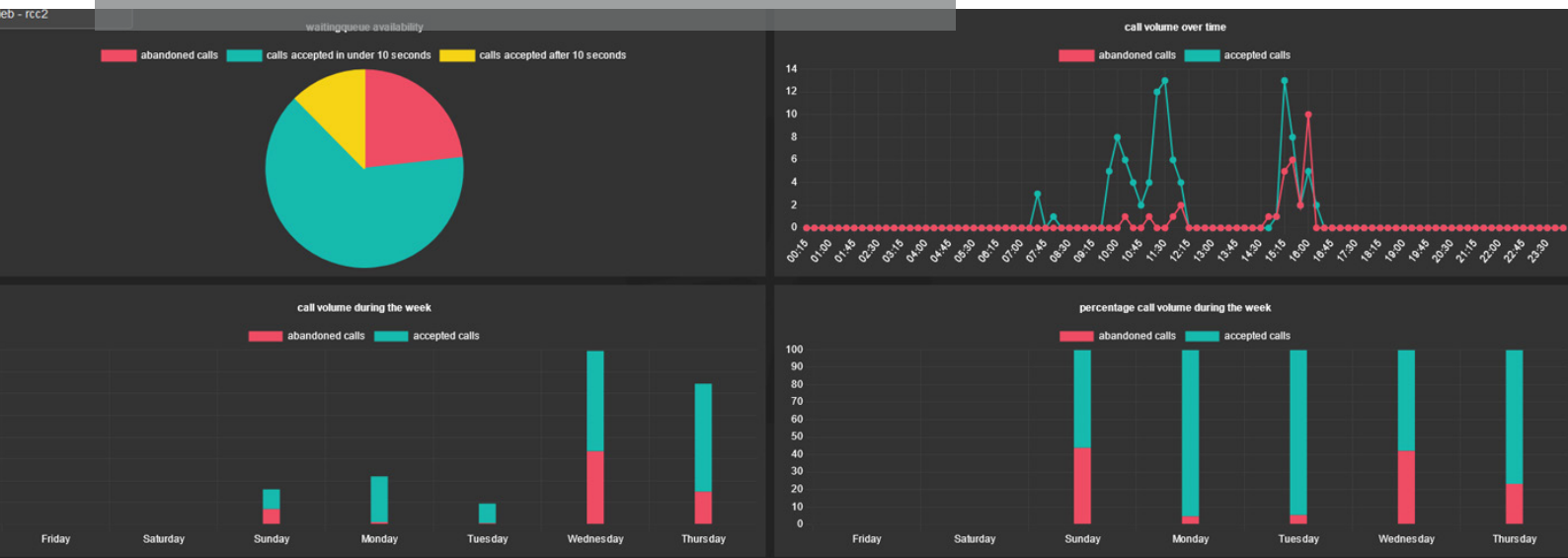


Queue Board App

Ihre Lösung zur Warteschleifen-optimierung

innovaphone

more than communication



Die Queue Board App ist ein fortschrittliches Tool, das speziell für die Verwaltung und Überwachung von Warteschleifen in Call-Centern und Kundendienstumgebungen entwickelt wurde. Durch die nahtlose Integration in die innovaphone PBX bietet diese App eine Echtzeitübersicht über alle Anrufe und Warteschleifen.

Hauptfunktionen:

- **Live-Überwachung in Echtzeit:** Überwachen Sie den Status Ihrer Warteschleifen und Anrufe direkt aus der Anwendung heraus. Erhalten Sie sofortige Einblicke, wie viele Anrufe aktiv sind, wie lange die durchschnittliche Wartezeit beträgt und wie viele Mitarbeiter verfügbar sind.
- **Individuelle Anpassung:** Passen Sie die Oberfläche nach Ihren Wünschen an. Wählen Sie die wichtigsten Kennzahlen, die für Ihr Unternehmen relevant sind. Gestalten Sie die Oberfläche wie diese Ihren Anforderungen entspricht.
- **Historie und Berichte:** Die Queue Board App bietet detaillierte Berichte und Statistiken über Anrufaufkommen, Wartezeiten, Abbruchraten und mehr. Diese Daten helfen Ihnen, die Effizienz Ihrer Anrufbearbeitung zu analysieren und Verbesserungen zu planen.
- **Einfache Integration:** Da die Queue Board App speziell für die Integration in die innovaphone-PBX entwickelt wurde, wird eine reibungslose Implementierung gewährleistet, sowie ein nahtloses Zusammenspiel mit Ihrer bestehenden Infrastruktur.
- **Alarm und Benachrichtigungen:** Durch die Definition von Schwellenwerten für Wartezeiten erhalten Sie automatische Benachrichtigungen bei Überschreitungen.

Die Queue Board App beinhaltet:

- **Admin App:** Dieser Bereich ist speziell für Administratoren konzipiert. Hier erfolgt die Einrichtung und Verwaltung des gesamten Systems. Die Konfiguration kann individuell vorgenommen und die Warteschleifen verwaltet werden.
- **User App:** Durch die benutzerfreundliche Oberfläche ist diese App ideal für Mitarbeiter im Kundendienst. Die Wartezeit und die Anzahl der wartenden Anrufer werden in einer Übersicht angezeigt, ebenso wie die aktuelle Teamkonstellation. Benutzer erhalten eine Übersicht über alle Anrufer die aufgelegt haben, damit diese zurückgerufen werden können. Eine individuell konfigurierbare Nachbearbeitungszeit für jeden Agenten um die nötige Zeit der Erfassung von Informationen und Nachbereitung geben.
- **Supervisor App:** Diese App bietet eine umfassende Übersicht zu allen relevanten Informationen der Warteschleifen. Detaillierte Statistiken, sowie visuelle Darstellungen werden hier zur Verfügung gestellt und der Export der Dateien ist einfach. Entscheidungen werden fundiert getroffen und die Abläufe verbessert. Das Team kann so effizienter gesteuert werden.
- **Dashboard App:** Mit dieser Anwendung lassen sich die Anzeigen auf Monitoren in den Räumen konzipieren. Hier werden alle relevanten Informationen rund um die Team- und Warteschleifenauslastung übersichtlich dargestellt, sodass das gesamte Team immer auf dem Stand ist.



waiting time

00:00:00



waiting

0



abandoned

5



ready

4 / 4



on phone

0



wrap-up

0

Steigern Sie die Effizienz und reduzieren Sie die Wartezeiten in Ihren Teams: Mit dem Einsatz der Queue Board App!



Vorteile für Ihr Unternehmen:

- **Live-Überwachung in Echtzeit:** Überwachen Sie den Status Ihrer Warteschleifen und Anrufe direkt aus der Anwendung heraus. Erhalten Sie sofortige Einblicke, wie viele Anrufe aktiv sind, wie lange die durchschnittliche Wartezeit beträgt und wie viele Mitarbeiter verfügbar sind.
- **Verbesserte Kundenzufriedenheit:** Durch eine effektive Warteschlangenverwaltung verkürzen Sie die Wartezeiten.
- **Erhöhte Effizienz und Produktivität:** Der Einsatz der Mitarbeiter wird optimiert, indem Sie die Auslastung und Verfügbarkeit auf einen Blick sehen und schneller handeln können.
- **Wirtschaftlichkeit:** Durch die Früherkennung von Leistungsschwäche kann eine rechtzeitige Verbesserungsmaßnahme ergriffen werden. Diese Analyse der Warteschleifendaten wird Ihre Kosten durch die getroffenen Maßnahmen senken.
- **Skalierbarkeit:** Flexible und skalierbare Lösungen können je nach Bedürfnis des Unternehmens rechtzeitig ergriffen werden.

Geeignet für den Einsatz:

- Call-Center und Kundendienstabteilungen
- Unternehmen mit telefonischem Kundenservice
- E-Commerce-Unternehmen mit Support-Hotlines
- IT-Helpdesks und Support-Zentren

Neugierig geworden?

Gerne stehen wir Ihnen für eine persönliche Beratung zur Verfügung.

Eine Demo der Queue Board App können Sie jederzeit testen.

E-Mail: info@innovaphone.com

Telefon: +49 7031 73009 0

Oder online unter: www.innovaphone.com

