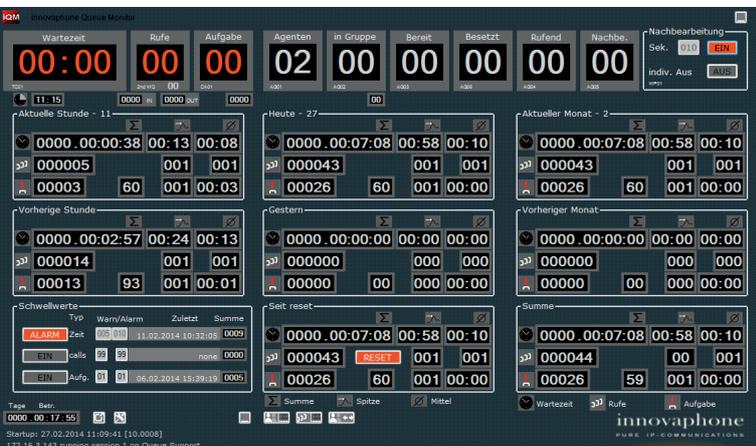


innovaphone Queue Monitor :

Analyse de centres d'appels pour systèmes téléphoniques VoIP



Un système téléphonique moderne représente un atout essentiel pour les entreprises qui fournissent du conseil, du service ou de la vente par l'intermédiaire d'un centre d'appels ou d'un service d'assistance. Afin de pouvoir gérer et contrôler au mieux les ressources, qu'elles soient humaines ou matérielles, le relevé détaillé de la capacité de charge du centre d'appels est d'un très grand secours.

Grâce au système téléphonique VoIP innovaphone PBX, les standards, services hotline ou centre d'appels peuvent être exploités avec plusieurs lignes. Les entreprises ont également besoin d'informations détaillées sur la capacité de charge des différents services et départements : combien d'appels entrants ? Combien d'appels téléphoniques dans la file d'attente - depuis combien de temps ? Combien de correspondants ont raccroché prématurément - avant d'avoir été mis en relation ?

innovaphone Queue Monitor (iQM) rassemble ces informations du système VoIP innovaphone PBX en temps réel et en fournit une représentation graphique claire. Grâce à cette présentation détaillée il permet une meilleure appréciation du bon ou mauvais fonctionnement du système de services téléphoniques et signale le manque ou l'excès de capacité. innovaphone Queue Monitor contribue ainsi fortement à accroître la satisfaction client grâce à l'amélioration de la qualité du système de services téléphoniques.

innovaphone Queue Monitor est installé sur le Client de l'utilisateur et accède, via le réseau, au système téléphonique VoIP innovaphone PBX et aux données qu'il contient.

innovaphone Queue Monitor: Fonctionnalité, affichage et présentation

innovaphone Queue Monitor Agent

innovaphone Queue Monitor est composé de deux éléments.

L'élément principal, innovaphone Queue Monitor, est installé sur le poste de travail Supervisor (dès Windows7). Le second élément, le logiciel Agent, opère en guise d'application Client et peut être installé sur n'importe quel poste de travail d'un centre d'appels. innovaphone Queue Monitor Agent fournit ainsi à l'employé du centre d'appels toutes les informations importantes, de manière structurée et en temps réel : le nombre d'agents disponibles dans un groupe, les temps d'attente, le nombre d'appels entrants, ainsi que les appels raccrochés prématurément. De surcroît, les agents peuvent très facilement se connecter à un groupe ou quitter celui-ci via innovaphone Queue Monitor et garder à l'œil le statut de disponibilité de leurs collègues.

Deuxième file d'attente

Dans les petits centres d'appels, la détermination du degré de priorité des files d'attente représente souvent un défi majeur. C'est ce qui permet la répartition différenciée des appels depuis des files d'attente différentes. Si par exemple la première file d'attente ne contient pas d'appels, mais que la seconde en contient beaucoup – alors les appels de la seconde file d'attente vont être attribués aux agents de la première file d'attente.

innovaphone Queue Monitor Dashboard (tableau de bord)

Avec innovaphone Queue Monitor Dashboard (tableau de bord) le nombre d'appels, les temps d'attente et le nombre d'agents peuvent facilement être représentés graphiquement sur un grand écran ou projetés sur un mur, par exemple. Les seuils dépassés sont surlignés en rouge. Ainsi les agents sont-ils en mesure de reconnaître rapidement situations critiques et saturations pour y remédier immédiatement.



Compteurs, indicateurs et fonction d'enregistrement

innovaphone Queue Monitor dispose de nombreux indicateurs et compteurs différents. Ces indicateurs présentent clairement par exemple le nombre d'agents enregistrés ou actifs, le statut de disponibilité respectif de chaque collaborateur et le nombre

innovaphone Queue Monitor :

Analyse de centres d'appels pour systèmes téléphoniques VoIP

de collaborateurs qui sont affectés à un système de service téléphonique. Le nombre des appels par file d'attente, la durée d'attente de l'appel le plus ancien ainsi que les correspondants qui ont raccroché prématurément peuvent également y être détaillés.

Différents compteurs de durée permettent d'afficher les temps d'attente, les appels entrants et les appels raccrochés prématurément. Ils indiquent aussi les seuils et les valeurs moyennes. Il est possible également de générer des rapports, de stocker ceux-ci dans des fichiers Excel et de les envoyer par courrier électronique.

Une fonction d'enregistrement (licence requise) - destinée par exemple à des cours de formation ou dans le cas de conversations particulièrement sensibles - peut être activée d'un simple clic. innovaphone Queue Monitor permet aussi de connecter très facilement d'autres sites ou des postes de travail à domicile.

Déterminer des seuils d'alerte spécifiques

Pour éviter les situations critiques dans un centre d'appels par exemple, il est possible de déterminer dans innovaphone Queue Monitor des seuils individuels de déclenchement d'alerte et d'alarme pour fixer le temps d'attente maximum des appels en attente ou d'appels raccrochés prématurément. Si par exemple, un certain seuil d'alerte est atteint, la fenêtre correspondante de l'indicateur passe au rouge et indique ainsi la situation d'urgence. Dès que le seuil revient à une valeur normale, la fenêtre redevient grise.



En cas de dépassement du seuil d'alerte déterminé, soit l'alarme est affichée en

permanence, et doit être réinitialisée manuellement, soit il y a émission d'une alarme sonore individuellement configurable. Un compteur indique la fréquence du dépassement du seuil d'alerte, ainsi que l'heure exacte de la dernière alarme. Les analyses de dépassement des seuils d'alerte peuvent être envoyées tout simplement par courrier électronique à l'organisme responsable tel que le Supervisor par exemple.

Durées de traitement post-appel individuelles

Une fois un appel terminé, les employés d'un service hotline ou d'un centre d'appels ont souvent besoin d'un certain temps pour le traitement post-appel, phase nécessaire pour boucler

une opération. Certes, un agent de centre d'appels est disponible pendant cette phase, mais son statut reste « occupé » ; ce n'est qu'après un laps de temps déterminé que l'agent innovaphone Queue Monitor est à nouveau « disponible » et en mesure de recevoir un nouvel appel.

La phase de traitement post-appel peut être configurée globalement ou individuellement pour chaque employé de centre d'appels. En cas de charge de trafic et pics d'appels importants, les phases de traitement post-appel peuvent être suspendues, pour permettre aux correspondants en attente d'être plus rapidement mis en communication.



Licences

Les licences sont attribuées en fonction du nombre de files d'attente. Le nombre d'agents enregistrés n'a aucune importance.

La licence Queue Monitor est activée sur le système innovaphone PBX avec logiciel version 9 (au moins). La version de la licence Queue Monitor doit être plus grande ou égale à la version du logiciel Queue Monitor exploité.

Langues supportées actuellement

La solution du innovaphone Queue Monitor supporte actuellement les langues suivantes : allemand, anglais, français et italien. (Autres langues sur demande)

innovaphone Queue Monitor :

Analyse de centres d'appels pour systèmes téléphoniques VoIP

En bref

Queue
Monitor

innovaphone Queue Monitor

Queue Monitor :

- Application SOAP, fonctionne sur PC à partir du système d'exploitation Windows7
- Faibles coûts d'implémentation et d'exploitation
- Application installée sur les postes de travail Supervisor prévus
- Surveillance et priorisation de plusieurs files d'attente
- Utilisation facile
- Indique le volume d'appels de tous les agents dans une file d'attente
- Indicateurs et compteurs de durées assurent une analyse significative
- Différentes fonctions d'alerte précoce et d'alarme
- Détermination de seuils limites spécifiques
- Affectation flexible de certains statuts
- Les rapports d'analyse peuvent être stockés dans des fichiers Excel ou envoyés par courrier électronique
- Activation flexible de la fonction d'enregistrement

Licences :

- Une licence par file d'attente

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2016 innovaphone® AG. (E 11/2013) | (A07/2016)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS