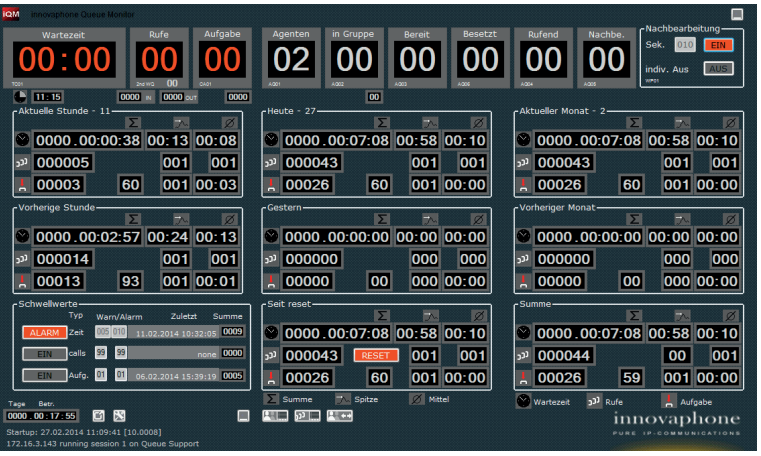
innovaphone Queue Monitor:

Call Center Analysen für VoIP-Telefonanlagen



Für Unternehmen, die heutzutage Beratung, Service oder Verkauf über ein Call Center oder Help Desk betreiben, ist eine moderne Telefonanlage unumgänglich. Um Ressourcen, egal ob Mensch oder Maschine, optimal verwalten und steuern zu können, ist eine detaillierte Aufstellung über die Auslastung des Call Centers sehr hilfreich.

Mit der VoIP-Telefonanlage innovaphone PBX lassen sich Zentralen, Service Hotlines oder Call Center mit mehreren Leitungen betreiben. Darüber hinaus benötigt das Unternehmen aber auch Klarheit über die jeweilige Auslastung einer Abteilung: Wie viele Telefonanrufe gehen ein? Wie viele Telefonanrufe befinden sich wie lange in einer Warteschleife? Wie viele Anrufer brechen das Telefonat vorzeitig ab – noch bevor sie durchgestellt werden?

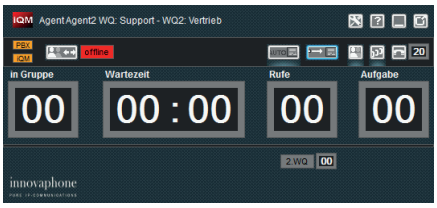
Der innovaphone Queue Monitor (iQM) sammelt diese Informationen der VoIP-Telefonanlage innovaphone PBX in Echtzeit und stellt sie grafisch und in übersichtlicher Form dar. Mit diesem detaillierten Überblick über die Auslastung einer Abteilung kann so eine Beurteilung erfolgen, wie gut ein Telefonservice-System funktioniert. Eventuelle Engpässe oder Überkapazitäten können aufgezeigt und ausgewertet werden. So trägt der innovaphone Queue Monitor dazu bei, die Kundenzufriedenheit durch eine bessere Qualität im Telefonservice-System zu steigern.

Der innovaphone Queue Monitor wird auf dem Client des Anwenders installiert und greift so über das Netzwerk auf die VoIP-Telefonanlage innovaphone PBX und ihre Daten zu.

Funktionen, Anzeigen und Darstellungen des innovaphone Queue Monitor

innovaphone Queue Monitor Agent

Der innovaphone Queue Monitor besteht aus zwei Elementen. Die Hauptkomponente, der innovaphone Queue Monitor, wird auf dem Supervisor Arbeitsplatz (ab Windows7) installiert. Die zweite Komponente, die Agentensoftware, arbeitet als Clientapplikation und kann an jedem Call Center Arbeitsplatz installiert werden. So liefert der innovaphone Queue Monitor Agent dem Call Center Mitarbeiter alle für ihn relevanten Informationen übersichtlich und in Echtzeit: Anzahl der verfügbaren Agenten in einer Gruppe, Wartezeiten, Anzahl der eingehenden Rufe sowie Anrufe, die vorzeitig aufgelegt haben. Zusätzlich können sich die Agenten über den innovaphone Queue Monitor ganz einfach in einer Gruppe Ein- und Ausloggen sowie den Präsenzstatus ihrer Kollegen im Auge behalten.



Zweite Warteschleife

Das Festlegen von Dringlichkeitsstufen der Warteschleifen ist oft für kleinere Call Center eine wichtige Anforderung. Denn so lassen sich Anrufe von verschiedenen Warteschleifen variabel zuteilen. Befinden sich z.B. in der ersten Warteschleife keine Anrufe, in der zweiten Warteschleife aber sehr viele - so können die Anrufe aus der zweiten Warteschleife den Agenten der ersten Warteschleife zugewiesen werden.

innovaphone Queue Monitor Dashboard

Mit dem innovaphone Queue Monitor Dashboard können die Anzahl der Telefonanrufe, Wartezeiten und Anzahl der Agenten in einer einfachen grafischen Darstellung z. B. über einen großen Monitor dargestellt oder an die Wand projiziert werden. Überschrittene Grenzwerte werden dabei mit einem roten Balken dargestellt. So können kritische Situationen und Engpässe von allen Agenten auf einen Blick erkannt und sofort behoben werden.

Zähler, Indikatoren und Mitschneidefunktion

Der innovaphone Queue Monitor verfügt über eine Vielzahl unterschiedlichster Indikatoren und Zähler. So kann beispielsweise die Anzahl der angemeldeten oder aktiven Agenten, der jeweilige Status des einzelnen Mitarbeiters und die Anzahl, der Mitarbeiter, die einem Telefonservice-System zugewiesen sind über die-

innovaphone Queue Monitor:

Call Center Analysen für VoIP-Telefonanlagen

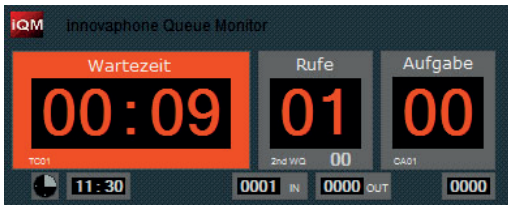
se Indikatoren übersichtlich dargestellt werden. Auch die Anzahl der Anrufe pro Warteschleife, die Wartezeit des ältesten Telefonanrufs sowie die Anrufer, die vorzeitig aufgelegt haben, können so detailliert abgebildet werden.

Über verschiedene Zeitraum-Zähler lassen sich die Wartezeit, die eingegangenen Telefonanrufe und die vorzeitig abgebrochenen Telefonanrufe anzeigen. Dabei werden auch Spitzen- und Mittelwerte dargestellt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Berichte zu generieren, diese als Excel-File abzulegen und per E-Mail zu versenden.

Für Trainingszwecke oder für besonders sensible Gespräche kann mit nur einem Knopfdruck die Mitschneidefunktion (Lizenz benötigt) aktiviert werden. Auch ein flexibles Zuschalten weiterer Standorte oder Heimarbeitsplätze lässt sich mit dem innovaphone Queue Monitor ganz einfach ermöglichen.

Festlegen von spezifischen Grenzwerten

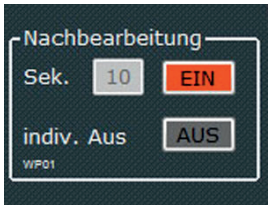
Um beispielsweise in einem Call Center kritische Situationen zu vermeiden, können mit dem innovaphone Queue Monitor individuelle Warn- und Alarm-Grenzwerte festgesetzt werden. Dies kann für eine maximale Wartezeit, wartende Telefonanrufe und vorzeitig abgebrochene Anrufe erfolgen. Überschreiten z. B. die wartenden Anrufe den festgelegten Warn-Grenzwert, färbt sich das betroffene Indikatorfenster rot und weist so auf diesen Engpass hin. Sinkt der Wert wieder auf einen normalen Stand, wird das Fenster wieder grau.



Wird der definierte Alarm-Grenzwert überschritten, erfolgt entweder eine dauerhafte optische Alarmanzeige, die manuell zurückgesetzt werden muss, oder ein akustischer Alarm, der individuell konfigurierbar ist. Ein zusätzlicher Zähler zeigt an, wie oft ein Grenzwert bereits überschritten wurde und wann der letzte Alarm stattgefunden hat. Analysen von Warn- als auch von Grenzwerten-Überschreitungen können ganz einfach per E-Mail an eine verantwortliche Stelle wie z. B. den Supervisor versendet werden.

Individuelle Nachbearbeitungszeit

Nach einem beendeten Telefonanruf benötigen die Mitarbeiter einer Hotline oder einem Call Center häufig eine gewisse Nachbearbeitungszeit, um einen Vorgang vollständig abzuschließen.



Der Call Center Agent ist während dieser Nachbearbeitungszeit zwar wieder frei, wird aber immer noch als „beschäftigt“ eingestuft. Erst nach einer definierten Zeit wird der Agent im innovaphone Queue Monitor wieder als „verfügbar“ gekennzeichnet und ihm kann ein neuer Telefonanruf zugeteilt werden. Die Nachbearbeitungszeit kann für alle Call Center Mitarbeiter gleich oder aber individuell eingestellt werden. Kommt es zu einem Engpass, können die individuellen Nachbearbeitungszeiten auch ausgesetzt werden, so dass wartende Anrufer schneller durchgestellt werden.

Lizenzierung

Die Lizenzierung erfolgt über die Anzahl der Warteschleifen. Dabei ist es unerheblich, wie viele Agenten angemeldet sind.

Die Queue Monitor Lizenz wird auf der innovaphone PBX aktiviert. Dabei muss auf der PBX mindestens die Version 9 installiert sein. Die Version der Queue Monitor Lizenz muss dabei größer bzw. gleich der betriebenen Queue Monitor Software Version sein.

Derzeit unterstützte Sprachen:

Der innovaphone Queue Monitor unterstützt derzeit die folgenden Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch. (Weitere Sprachen auf Anfrage)

innovaphone Queue Monitor:

Call Center Analysen für VoIP-Telefonanlagen

Auf einen Blick

Queue Monitor

innovaphone Queue Monitor

Queue Monitor:

- SOAP-Applikation und funktioniert auf einem PC ab Windows7 Betriebssystem
- Geringe Implementierungs- und Betriebskosten
- Applikation wird auf vorgesehenen Supervisor-Arbeitsplätzen installiert
- Überwachung und Priorisierung mehrerer Warteschleifen
- Einfache Bedienung
- Zeigt Anrufaufkommen aller Agenten in einer Warteschleife
- Indikatoren und Zeitraumzähler gewährleisten aussagekräftige Analyse
- Verschiedene Frühwarn- und Alarmfunktionen
- Festlegen spezifischer Grenzwerte
- Flexible Zuweisung bestimmter Status
- Analyseberichte können als Excel-File abgelegt oder per E-Mail versendet werden
- Flexibles Zuschalten der Mitschneidefunktion

Lizenzierung:

- Eine Lizenz pro Warteschleife

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)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS