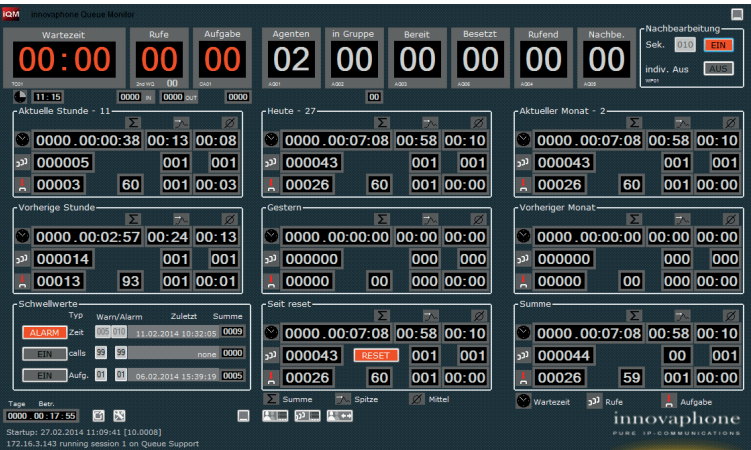


innovaphone Queue Monitor:

Call center analyses voor VoIP-telefoniesystemen



Voor bedrijven die een call center of helpdesk gebruiken voor consultancy, service of verkoop is een modern telefoniesysteem essentieel. Hierbij is een gedetailleerd overzicht van de belasting van het call center uiterst behulpzaam om alle resources, zowel mens als machine, optimaal in te kunnen zetten.

Met het VoIP-telefoniesysteem innovaphone PBX kunnen telefooncentrales, service hotlines en call centers met meerdere lijnen opgezet worden. Daarbovenop is het belangrijk goed inzicht te hebben in de mate waarin een bepaalde afdeling belast wordt: Hoeveel telefoongesprekken komen er binnen? Hoeveel telefoongesprekken staan er in de wachtrij en hoe lang? Hoeveel bellers breken de oproep voortijdig af, nog voordat ze doorverbonden worden?

De innovaphone Queue Monitor (IQM) verzamelt al deze gegevens van het VoIP telefoniesysteem in real-time en geeft ze grafisch en overzichtelijk weer. Met dit gedetailleerde overzicht kan vervolgens beoordeeld worden hoe goed een telefoonservice systeem werkt. Eventuele tekorten of overcapaciteit kunnen geïdentificeerd en geëvalueerd worden. De innovaphone Queue Monitor draagt er op deze manier toe bij, de klanttevredenheid te verhogen d.m.v. betere servicekwaliteit in het telefoonservice systeem.

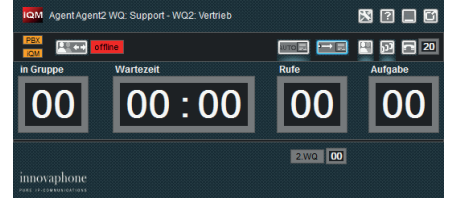
De innovaphone Queue Monitor wordt op de client van de gebruiker geïnstalleerd en heeft via het netwerk toegang tot het VoIP-telefoniesysteem innovaphone PBX en zijn gegevens.

Funcities, schermen en weergaven van de innovaphone Queue Monitor

innovaphone Queue Monitor Agent

De innovaphone Queue Monitor bestaat uit twee elementen. De hoofdcomponent, innovaphone Queue Monitor, wordt op

de supervisor werkplek (vanaf Windows7) geïnstalleerd. De tweede component, de agentsoftware, werkt als client application en kan op iedere call center werkplek geïnstalleerd worden. De innovaphone Queue Monitor Agent geeft een call center medewerker een (real-time) overzicht van alle voor hem relevante informatie: aantal beschikbare agents in een groep, wachttijden, aantal binnenkomende oproepen, en gesprekken die voortijdig afgebroken worden. Bovendien kunnen de agents via de innovaphone Queue Monitor heel eenvoudig in een groep in- en uitloggen en de presence-status van hun collega's in de gaten houden.

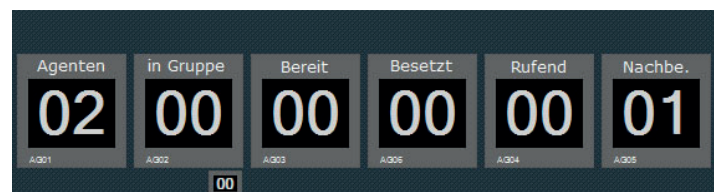


Tweede wachtrij

Voor kleinere call centers is het vaak van groot belang om urgentieniveaus voor wachtrijen te kunnen specificeren. Op deze manier kunnen oproepen uit verschillende wachtrijen variabel toegewezen worden. Wanneer bijvoorbeeld in de eerste wachtrij geen oproepen staan, en in de tweede wachtrij juist erg veel, kunnen de oproepen uit de tweede wachtrij aan agents van de eerste wachtrij toegewezen worden.

innovaphone Queue Monitor Dashboard

Met behulp van het innovaphone Queue Monitor Dashboard kunnen het aantal oproepen, wachttijden en het aantal agents eenvoudig grafisch weergegeven worden en op bijv. een grote monitor getoond of op een wand geprojecteerd worden. Wanneer een grenswaarde wordt overtreden, wordt deze met een rode balk getoond. Op deze manier kunnen alle agents in één oogopslag zien wanneer er kritieke situaties of knelpunten ontstaan en er direct aan werken om deze op te lossen.



Tellers, indicatoren en opnamefunctie

De innovaphone Queue Monitor beschikt over een ruim aantal uiteenlopende indicatoren en tellers. Deze zorgen ervoor dat bijv. het aantal aangemelde of actieve agents, de status per medewerker en het aantal medewerkers die aan een telefoon-service systeem toegewezen zijn, overzichtelijk getoond wordt.

innovaphone Queue Monitor:

Call center analyses voor VoIP-telefoniesystemen

Ook het aantal oproepen per wachtrij, de wachttijd van de oudste oproep en het aantal bellers dat neerlegt voordat de oproep aangenomen werd, kunnen op deze manier gedetailleerd weergegeven worden.

Er zijn verschillende tijd-tellers die de wachttijd, het aantal binnengekomen oproepen en de voortijdig afgebroken gesprekken voor een bepaalde periode laten zien. Deze tonen ook piek- en gemiddelde waarden. Bovendien bestaat de mogelijkheid om rapporten te genereren, deze als Excel-bestand op te slaan en per e-mail te versturen.

Met slechts één druk op de knop kan een gesprek ook opgenomen worden (hiervoor is een licentie vereist) – bijvoorbeeld voor trainingsdoeleinden. Verder kunnen ook overige vestigingen of thuiswerkplekken heel eenvoudig flexibel op de innovaphone Queue Monitor aangesloten worden.

Vastleggen van specifieke grenswaarden

UOm in bijvoorbeeld een call center kritieke situaties te vermijden, kunnen met de innovaphone Queue Monitor individuele waarschuwings- en alarmgrenswaarden vastgelegd worden. Deze kunnen ingesteld worden voor de maximale wachttijd, het aantal wachtende oproepen en voor voortijdig afgebroken oproepen. Wanneer bijvoorbeeld het aantal wachtende oproepen deze waarschuwingswaarde overschrijdt, wordt het betreffende indicatievenster rood en toont op deze manier duidelijk het knelpunt. Zodra de getoonde waarde weer naar een normale stand terugloopt, wordt het venster weer grijs.



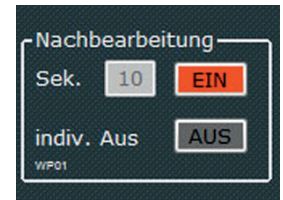
Als de ingestelde alarmgrenswaarde overschreden wordt, verschijnt ofwel een onderbroken optisch

alarm, dat manueel uitgezet moet worden, of een akoestisch alarm, dat individueel te configureren is. Een andere teller toont hoe vaak een grenswaarde overschreden is en wanneer het laatste alarm afgegaan is. Evaluaties van overschrijdingen van zowel de waarschuwings- als alarmgrenswaarden kunnen eenvoudig per e-mail naar bijvoorbeeld een supervisor gestuurd worden.

Individuele wrap-up tijd

Agents van een hotline of call center hebben na afloop van een telefoongesprek vaak een bepaalde hoeveelheid tijd waarin ze

geen nieuw gesprek aan kunnen nemen, maar het vorige gesprek af moet ronden, de zgn. wrap-up tijd. De agent is tijdens de wrap-up tijd weliswaar vrij, maar wordt in het systeem als 'bezig' gemarkeerd. Pas na een bepaalde tijd wordt de agent weer als 'beschikbaar' getoond in de innovaphone Queue Monitor en kan een nieuw telefoongesprek toegewezen krijgen. De wrap-up tijd kan voor alle medewerkers hetzelfde of individueel ingesteld worden. De wrap-up tijd kan ook uitgezet worden wanneer het erg druk is of er andere knelpunten zijn, zodat wachtende bellers sneller aan de beurt komen.



Licensering

De licensering vindt plaats op basis van het aantal wachtrijen. Hierbij maakt het niet uit hoeveel agents er aangemeld zijn

De Queue Monitor licentie wordt op de innovaphone PBX geactiveerd. Hiervoor moet minstens versie 9 op de PBX geïnstalleerd zijn.

Bovendien dient de versie van de Queue Monitor licentie groter of gelijk te zijn aan de Queue Monitor Software versie die gebruikt wordt.

Ondersteunde talen

De innovaphone Queue Monitor is momenteel verkrijgbaar in de volgende talen: Duits, Engels, Frans en Italiaans. (Verdere talen op aanvraag)

innovaphone Queue Monitor:

Call center analyses voor VoIP-telefoniesystemen

In één oogopslag

Queue
Monitor

innovaphone Queue Monitor

Queue Monitor:

- SOAP-applicatie; werkt op een PC vanaf Windows7
- Lage implementatie- en operationele kosten
- Applicatie wordt op hiervoor bestemde supervisor-werkplekken geïnstalleerd
- Monitoren en prioriteren van wachtrijen
- Eenvoudig te bedienen
- Toont aantal oproepen en alle agents in een wachtrij
- Indicatoren en tijd-tellers garanderen duidelijke en zinvolle analyse
- Verschillende waarschuwings- en alarmfuncties
- Vastleggen specifieke grenswaardes
- Flexibel toewijzen van een bepaalde status
- Rapporten kunnen als Excel-bestand opgeslagen of per e-mail verstuurd worden
- Opname functie flexibel inzetbaar

Licensering:

- Één licentie per wachtrij

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) | (A08/2016)
Fouten, levermogelijkheden en technische veranderingen voorbehouden.

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS