

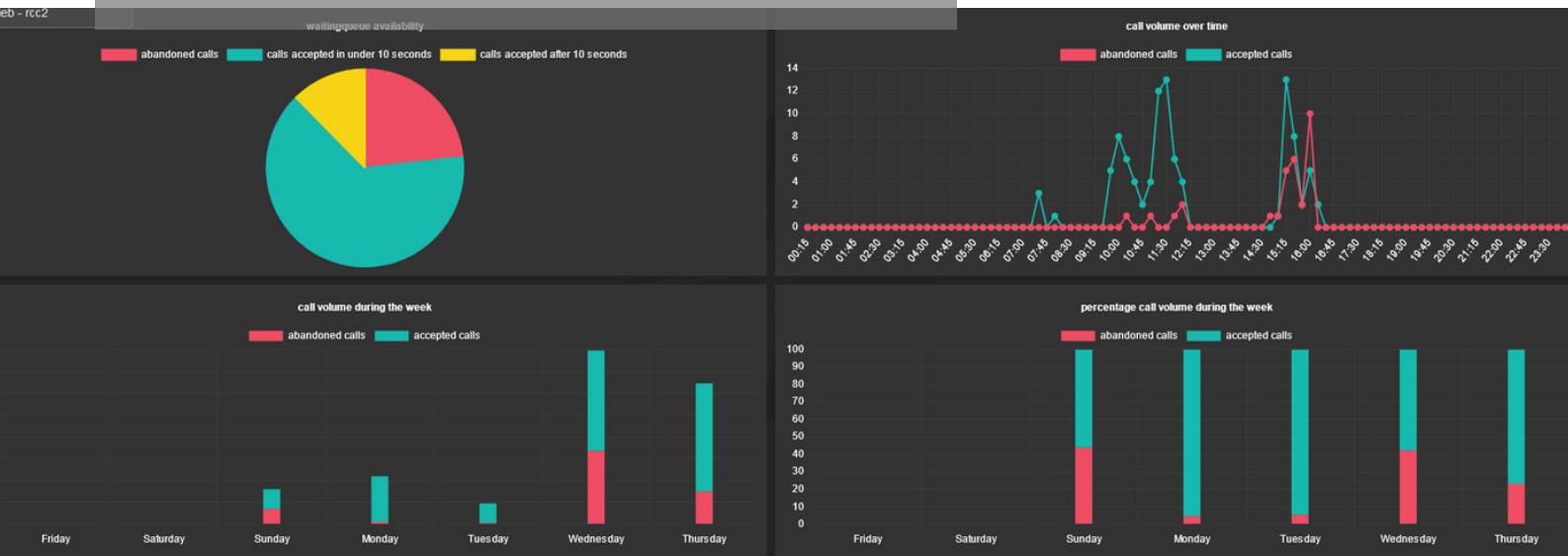


Queue Board App

Optimisez la gestion de vos files d'attente !

innovaphone

more than communication



L'application Queue Board est un outil avancé, spécialement conçu pour la gestion et la surveillance des files d'attente dans les centres d'appels et services après-vente. Grâce à son intégration parfaite au PBX innovaphone, cette appli offre un aperçu en temps réel de tous les appels et files d'attente.

Principales fonctionnalités :

- Supervision immédiate en temps réel** : surveillez l'état de vos files d'attente et de vos appels directement depuis l'application. Obtenez un aperçu immédiat du nombre d'appels actifs, une estimation de la durée moyenne d'attente et du nombre de collaborateurs disponibles.
- Personnalisation** : personnalisez l'interface selon vos besoins. Choisissez les indicateurs clés pertinents pour votre entreprise.
- Historique et rapports** : l'application Queue Board fournit des rapports et des statistiques détaillés sur le volume d'appels, les temps d'attente, les taux d'abandon et plus encore. Ces données vous aident à analyser l'efficacité du traitement de vos appels et à planifier des améliorations.
- Intégration facile** : l'app Queue Board ayant été spécialement conçue pour être intégrée au PBX innovaphone, l'implémentation se fait en douceur et l'interaction avec votre infrastructure existante est garantie.
- Alertes et notifications** : En définissant des valeurs seuils pour les temps d'attente, vous recevez des notifications automatiques en cas de dépassement.

Queue Board App contient :

- Admin App**: Ce service est dédié aux administrateurs qui peuvent configurer et gérer le système dans son ensemble. La configuration peut être effectuée individuellement et les files d'attente peuvent y être gérées.
- User App**: Grâce à son interface conviviale, l'appli est idéale pour les collaborateurs du service clientèle. Elle affiche dans un aperçu le temps d'attente et le nombre d'appelants en attente, ainsi que la composition actuelle de l'équipe. Les agents reçoivent la liste de tous les appelants ayant raccroché afin de pouvoir les rappeler. Un temps de suivi configurable individuellement pour chaque agent permet de donner le temps nécessaire à la saisie des informations et au suivi.
- Supervisor App**: Cette application offre un aperçu complet de toutes les informations importantes concernant les files d'attente. Des statistiques détaillées ainsi que des visualisations sont mises à disposition et il est très facile d'exporter les fichiers. Cela permet de prendre des décisions en connaissance de cause et d'améliorer les processus. L'équipe peut ainsi être gérée plus efficacement.
- Dashboard App**: Cette application permet de concevoir la présentation des affichages sur les différents écrans. Les informations pertinentes concernant la charge de travail de l'équipe et des files d'attente y sont présentées, de sorte que toute l'équipe est toujours informée.



waiting time

00:00:00



waiting



abandoned

0

5



ready

4 / 4



on phone

0



wrap-up

0

Augmentez l'efficacité de vos équipes et réduisez les temps d'attente :



Les avantages pour votre entreprise :

- Expérience client améliorée : grâce à une gestion efficace des files d'attente, vous réduisez les temps d'attente.
- Plus d'efficacité et de productivité : les agents peuvent intervenir de manière plus efficace : ils peuvent voir d'un coup d'œil le volume d'appels et la disponibilité, ce qui leur permet d'agir plus rapidement.
- Rentabilité : la détection précoce des faiblesses de capacité permet d'y remédier à temps par des mesures adéquates. Cette analyse des données de la file d'attente permettra de réduire vos dépenses grâce aux mesures préventives adoptées.
- Évolutivité : des solutions flexibles et évolutives peuvent être mises en place au moment opportun, en fonction des besoins de votre entreprise.

La solution est idéale pour les :

- centres d'appels et services clients
- sociétés avec service clientèle téléphonique
- sociétés de e-commerce avec assistance en ligne
- helpdesks informatiques et services de support technique

Vous aimeriez en savoir plus ?

Nous nous tenons volontiers à votre disposition pour un conseil personnalisé.

N'hésitez pas à tester une démo de l'application Queue Board à tout moment.

e-mail : info@innovaphone.com

Téléphone : +33 04 48 49 05 20

www.innovaphone.com/fr

