

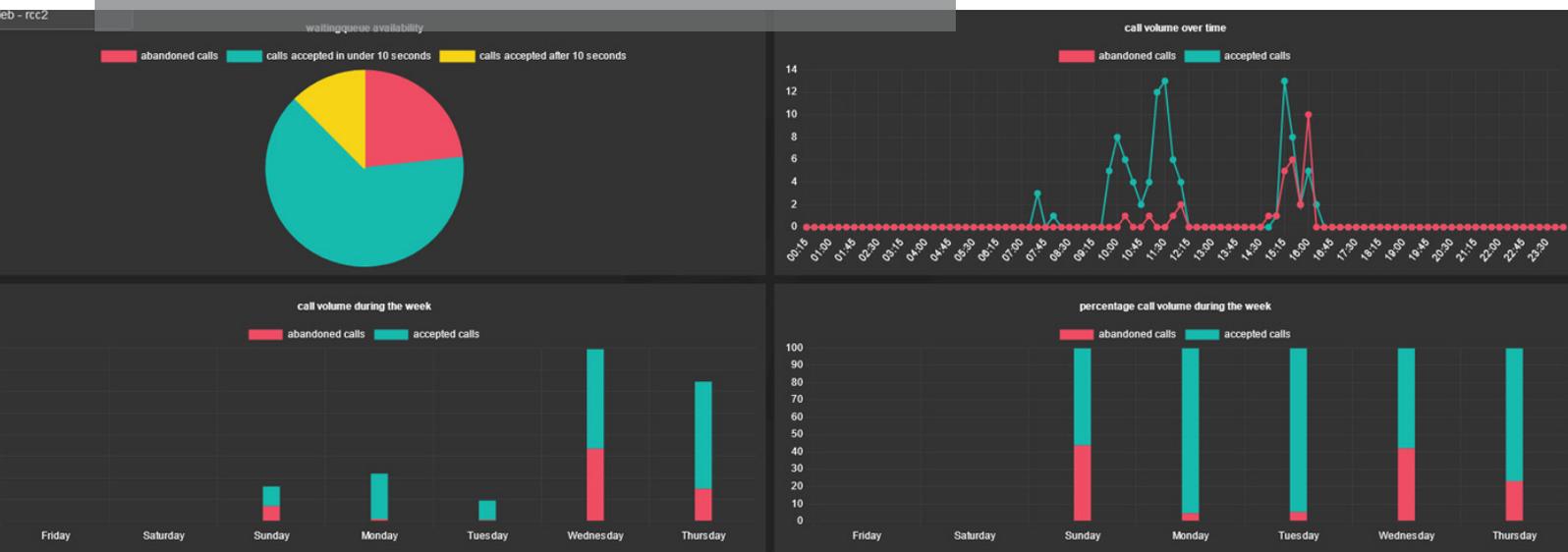


Queue Board App

A solução ideal para a otimização das filas de espera

innovaphone

more than communication



O Queue Board App é uma ferramenta avançada projetada especificamente para gerenciar e monitorar filas de espera em call centers e ambientes de atendimento ao cliente. Graças à integração perfeita com o innovaphone PBX, esse app fornece uma visão geral em tempo real de todas as chamadas e filas de espera.

Principais funcionalidades:

- **Monitoramento em tempo real:** verifique o status de suas filas de espera e chamadas diretamente do aplicativo. Obtenha informações instantâneas sobre o número de chamadas ativas, o tempo médio de espera e a disponibilidade do operador.
- **Personalização:** adapte a interface às suas necessidades. Selecione os indicadores mais relevantes para sua empresa e personalize a interface de acordo com suas preferências.
- **Histórico e relatórios:** o Queue Board App oferece relatórios detalhados e estatísticas sobre volume de chamadas, tempos de espera, taxas de abandono e muito mais. Esses dados o ajudarão a analisar a eficiência do atendimento de chamadas e a planejar melhorias.
- **Integração simples:** o Queue Board App foi desenvolvido especialmente para integração com o innovaphone PBX. Portanto, a implementação é simples e garante uma interoperabilidade perfeita com sua infraestrutura existente.
- **Alarmes e notificações:** ao definir valores-limite para os tempos de espera, você receberá notificações automáticas se eles forem excedidos.

O Queue Board App inclui:

- **Admin App:** Esta seção é dedicada especificamente aos administradores. É nela que ocorrem a configuração e o gerenciamento de todo o sistema. A configuração pode ser personalizada e as filas de espera podem ser gerenciadas.
- **User App:** Com sua interface intuitiva, é ideal para operadores de atendimento ao cliente. O tempo de espera e o número de chamadas em espera são exibidos em uma visualização geral, bem como a composição atual da equipe. Os usuários têm uma visão geral de todos os autores de chamadas que desligaram, para que possam retornar a chamada. Um período de pós-processamento configurável individualmente para cada agente fornece o tempo necessário para o registro de informações e atividades subsequentes.
- **Supervisor App:** Esse app oferece uma visão geral abrangente de todas as informações relevantes sobre as filas de espera. Estatísticas detalhadas e representações visuais estão disponíveis aqui e a exportação de arquivos é simples. As decisões são tomadas de maneira bem fundamentada e os processos são aprimorados. Assim, a equipe pode ser gerenciada com mais eficiência.
- **Dashboard App:** Com esse aplicativo, as visualizações podem ser projetadas nos monitores das diferentes telas. Aqui, todas as informações relevantes sobre a carga de trabalho da equipe e as filas são claramente exibidas, de modo que toda a equipe esteja sempre atualizada.



waiting time

00:00:00



waiting

0



abandoned

5



ready

4 / 4



on phone

0



wrap-up

0

Aumente a eficiência de suas equipes e reduza os tempos de espera com o Queue Board App!



Benefícios para sua empresa:

- **Aumento da satisfação do cliente:** reduzindo os tempos de espera por meio de um gerenciamento eficaz de filas.
- **Aumento da eficiência e da produtividade:** ao otimizar a distribuição de seus funcionários graças a uma visão instantânea da carga de trabalho e da disponibilidade, você pode agir mais rapidamente.
- **Custo-benefício:** ao detectar ineficiências em um estágio inicial, você pode tomar medidas imediatas para solucioná-las. Ao analisar os dados da fila, você reduzirá os custos graças às medidas tomadas.
- **Escalabilidade:** soluções flexíveis e escaláveis podem ser implementadas prontamente de acordo com as necessidades de sua empresa.

Ideal para:

- Call centers e serviços de assistência ao cliente
- Empresas com serviço de atendimento telefônico ao cliente
- Empresas de e-commerce com hotlines de suporte
- Helpdesks de TI e centros de suporte

Ficou interessado?

Estamos à sua disposição para uma consulta pessoal!

Você pode testar uma demonstração do Queue Board App a qualquer momento.

E-mail: info@innovaphone.com

Tel.: +49 7031 73009 0

Web: www.innovaphone.com

