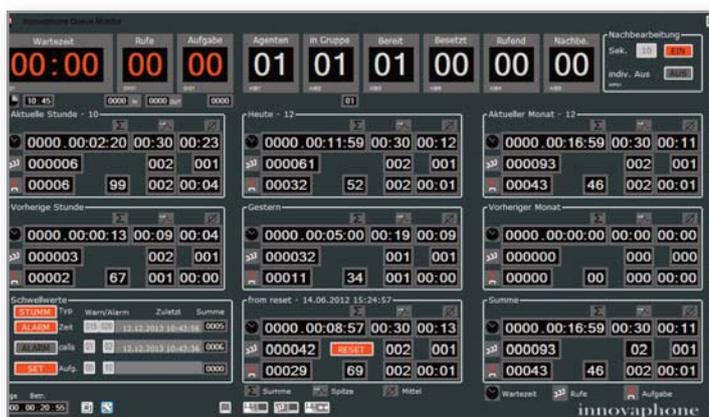


innovaphone Queue Monitor

Análisis Call Center para centralitas VoIP

Para aquellas empresas que utilizan sistemas Call Center o Help Desk para servicios de asesoramiento, asistencia técnica o ventas, disponer de un sistema de comunicaciones moderno es una premisa esencial. Para una mejor administración y manejo de los recursos, ya se trate de capital humano o de máquinas, es necesario contar con información detallada acerca de la situación de los recursos del Call Center.

A través de la centralita VoIP innovaphone PBX se pueden gestionar varias líneas de centralitas, servicios Hotline o de Call Center. Además, las empresas precisan datos concretos acerca del flujo de llamadas de cada departamento: ¿Cuál es el número de llamadas entrantes? ¿Cuántas llamadas están en la cola de espera y durante cuánto tiempo? ¿Cuántas llamadas se pierden antes de que se haya llegado a transferir la llamada?

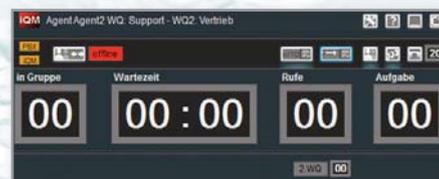


La herramienta innovaphone Queue Monitor (IQM) recoge directamente desde la PBX innovaphone y en tiempo real toda esta información y la presenta de forma gráfica y concisa. Gracias a este análisis detallado de la situación particular de cada departamento, se puede llevar a cabo una evaluación del funcionamiento del sistema telefónico. Permite detectar y evaluar situaciones de embotellamiento y/o exceso de recursos. Como resultado, el innovaphone Queue Monitor permite mejorar la calidad del servicio de atención al cliente y mejorar con ello significativamente el nivel de satisfacción del cliente.

El innovaphone Queue Monitor se instala en el cliente del usuario correspondiente y tiene acceso a través de la red al sistema PBX innovaphone y a sus datos.

Pantallas, gráficos y funcionalidades del innovaphone Queue Monitor Agent

El Queue Monitor innovaphone está compuesto por dos elementos. El componente principal del



innovaphone Queue Monitor se instala en el puesto del supervisor (a partir de Windows7). El segundo componente, el Software de agente es una aplicación de cliente, por lo que puede ser instalado en cualquier puesto del Call Center.

El innovaphone Queue Monitor Agent proporciona a los agentes toda la información relevante de forma sencilla y en tiempo real: número de agentes disponibles en cada grupo, tiempos de espera, número de llamadas entrantes y de llamadas finalizadas antes de haber sido atendidas. Con el innovaphone Queue Monitor, los agentes pueden conectarse y desconectarse de un grupo de agentes y consultar en todo momento el estado de presencia de los compañeros.

Segunda cola de espera

El establecimiento de niveles de prioridad es a menudo una funcionalidad indispensable en un Call Center pequeño. De esta forma se pueden ir adjudicando las llamadas a las diferentes colas de espera. Por ejemplo, si en la primera de las colas de espera no hay llamadas entrantes y en la segunda sin embargo hay demasiadas, se pueden asignar algunas llamadas de la segunda cola de espera a los agentes de la primera.

Panel de control innovaphone Queue Monitor

A través del panel de control innovaphone Queue Monitor se puede contar en todo momento con una panorámica acerca del número de llamadas de teléfono, tiempos de espera o número de agentes, por ejemplo a través de un segundo monitor o proyectados en la pared. Si se exceden los parámetros límite se señaliza con una raya roja. De esta forma es posible tener bajo control las situaciones críticas o embotellamientos y buscar una solución inmediata.

Cifras, indicadores y función grabación

El Queue Monitor innovaphone cuenta con varios indicadores y contadores. A través de estos indicadores se puede mostrar de forma gráfica, por ejemplo, el número de agentes conectados o activos, el estado de presencia de cada usuario



o el número de trabajadores repartidos en cada línea de atención al cliente. Se puede mostrar también el número de llamadas de cada cola de espera, el tiempo de espera de la llamada más antigua, así como el número de llamadas finalizadas anticipadamente. Se registran también los picos y valores medios. Es posible, además, generar un informe, guardarlo en formato Excel y enviarlo por correo electrónico.

Se puede activar la función de grabación, por ejemplo para trainings o conversaciones especialmente sensibles, tan sólo pulsando un botón (es necesaria una licencia). Cambiar de filial o trabajar desde el puesto de teletrabajo es fácil con el innovaphone Queue Monitor.

Establecimiento de límites específicos

Para evitar situaciones críticas, por ejemplo en un Call Center, se pueden establecer avisos individuales y valores límites de activación de alarma.



Estos ajustes se pueden establecer para una serie de parámetros: máximo tiempo en espera, número de llamadas en espera o de llamadas finalizadas anticipadamente. Si el número de llamadas en espera excede los valores límite establecidos, el indicador correspondiente se toma de color rojo para indicar la presencia de un embotellamiento. La ventana vuelve a adoptar el color gris cuando los valores vuelven a alcanzar niveles normales.

Es posible programar de forma individual tanto un indicador de alarma visual que deba ser eliminado manualmente como una alarma acústica. Un contador adicional indica el número de veces que se ha excedido el límite y cuándo ocurrió por última vez. Se pueden enviar por correo electrónico los análisis de las advertencias y de los límites de las alarmas a la persona responsable, por ejemplo el supervisor.

Establecimiento de tiempos mínimos entre llamadas

Una vez finalizada la llamada, el personal del hotline o Call

Center necesita de un tiempo para procesar la información y finalizar la operación. Aunque una vez finalizada la llamada el agente Call Centre aparece de nuevo como libre,



en realidad se encuentra "ocupado" finalizando la llamada anterior. El innovaphone Queue Monitor deja pasar el período de tiempo preestablecido antes de volver a señalarlo como "disponible" y por tanto preparado para recibir nuevas llamadas. El período de tiempo a transcurrir entre llamada y llamada puede ser el mismo para todos los trabajadores del Call Center o ser definido de forma individual. Si se produjese una situación de embotellamiento, se pueden eliminar los tiempos individuales entre llamada y llamada de forma que los clientes sean atendidos más rápido.

Licencias

El número de licencias necesarias depende del número de colas. El número de agentes activos es irrelevante. La licencia Queue Monitor se encuentra integrada en la PBX. A partir de la versión 9 tiene que ser instalada en la PBX. La versión de la licencia Queue Monitor tiene que ser superior o igual a la versión Queue Monitor utilizada.

innovaphone Queue Monitor - panorámica de funcionalidades:

- Aplicación SOAP, funciona en un PC a partir del sistema operativo Windows7
- Costes bajos de implementación y operatividad
- La aplicación se encuentra integrada en las estaciones de trabajo del supervisor
- Monitorización y priorización de colas múltiples
- Fácil manejo
- Muestra el volumen de llamadas de los agentes de una cola de espera
- Indicadores y contadores aseguran un análisis exhaustivo
- Diversas funciones y alarmas de preaviso
- Establecimiento de límites específicos
- Asignación flexible de un estado determinado
- Los análisis pueden guardarse en formato Excel o ser enviados por correo electrónico
- Activación flexible de la función grabación
- Licencias: una licencia por cada cola de espera
- Idiomas actuales: alemán, inglés, francés e italiano (más idiomas a petición)