

# innovaphone Queue Monitor

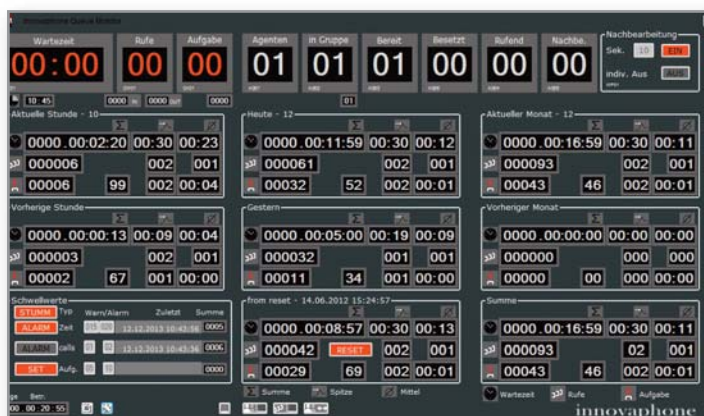
## Analisi call center per sistemi telefonici VoIP

Per le aziende che oggi operano per consulenza, servizi o vendite tramite un call center o un help desk, un sistema telefonico moderno è essenziale. Per gestire e controllare in modo ottimale le risorse, sia che si tratti di personale o di macchine, è di grande aiuto una specifica ripartizione del carico del call center.

Con il sistema telefonico VoIP innovaphone PBX è possibile gestire centralini, servizi di Hotline o call center con più linee. Inoltre, la società ha bisogno di chiarezza sul carico di lavoro specifico di un reparto: quante telefonate vengono ricevute? Quante telefonate si trovano nella coda d'attesa e per quanto tempo? Quanti chiamanti interrompono la chiamata in anticipo, anche prima che la chiamata stessa venga passata?

### Funzioni, notifiche e presentazioni dell'innovaphone Queue Monitor innovaphone Queue Monitor Agent

L'innovaphone Queue Monitor è costituito da due elementi. Il componente principale, l'innovaphone Queue Monitor, è installato sulla workstation del supervisore (da Windows7). Il secondo componente, il software agent, funziona come applicazione client e può essere installato in qualsiasi postazione di lavoro di call center. L'innovaphone Queue Monitor fornisce al personale del call center tutte le informazioni rilevanti, in modo chiaro ed in tempo reale: il numero di agenti disponibili in un gruppo, i tempi di attesa, il numero di chiamate in entrata e le chiamate riagganciate in anticipo. Inoltre, tramite l'innovaphone Queue Monitor, gli agenti possono facilmente effettuare il login ed il logout da un gruppo ed anche rendere visibile ai propri colleghi lo stato di presenza.



L'innovaphone Queue Monitor (iQM) raccoglie tali informazioni del sistema telefonico VoIP innovaphone PBX in tempo reale e le visualizza graficamente ed in forma più chiara. Con questa panoramica dettagliata sul carico massimo di un reparto è possibile effettuare una valutazione sul buon funzionamento di un sistema di servizi di telefonia. Eventuali colli di bottiglia o sovra-capacità possono essere identificati e valutati. Grazie ad una migliore qualità del sistema di servizio telefonico, l'innovaphone Queue Monitor contribuisce in questo modo ad aumentare la soddisfazione del cliente.

L'innovaphone Queue Monitor viene installato sul client dell'utente ed accede quindi tramite la rete al sistema telefonico VoIP innovaphone PBX ed ai suoi dati.

### Seconda coda di attesa

Specificare i livelli di urgenza delle code di attesa è spesso un requisito importante per i call center più piccoli. In questo modo è possibile distribuire in modo variabile le chiamate provenienti da diverse code d'attesa, ad esempio, se nella prima coda d'attesa non ci sono chiamate e nella seconda ce ne sono molte, le chiamate nella seconda coda d'attesa possono essere assegnate all'agente della prima coda d'attesa.

### innovaphone Queue Monitor Dashboard

Con l'innovaphone Queue Monitor Dashboard è possibile presentare il numero di chiamate telefoniche, i tempi di attesa ed il numero di agenti in un modo grafico semplice, ad esempio tramite un monitor di grandi dimensioni o con proiezione a parete. I valori limite superati sono mostrati con una barra rossa. Si possono riconoscere con un colpo d'occhio le situazioni critiche ed i colli di bottiglia di tutti gli agenti per poi risolverli immediatamente.

## innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany  
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99  
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

innovaphone  
PURE IP-COMMUNICATIONS



## Contatori, indicatori e funzione di registrazione

L'innovaphone Queue Monitor dispone di una grande quantità di differenti indicatori e contatori. Ad esempio, su questi indicatori vengono visualizzati chiaramente il numero degli agenti registrati o attivi, lo stato attuale del singolo dipendente ed il numero dei dipendenti. E' possibile anche mappare dettagliatamente il numero di chiamate per ogni coda d'attesa, il tempo di attesa della chiamata telefonica meno recente ed i chiamanti che si sono disconnessi in anticipo. Tramite differenti contatori a tempo è possibile visualizzare i tempi di attesa, le telefonate in entrata e quelle interrotte in anticipo. Inoltre, vengono mostrati i picchi ed i valori medi. È anche possibile generare rapporti, memorizzarli come file Excel ed inviarli via email.



A scopi di formazione o per conversazioni particolarmente sensibili si può attivare con un semplice click la funzione di registrazione (necessaria la licenza). Con l'innovaphone Queue Monitor è possibile anche una semplice e flessibile commutazione ad altre sedi o postazioni Home Office.

## Impostazione di valori limite specifici

Al fine di evitare situazioni critiche, ad esempio in un call center, l'innovaphone Queue Monitor imposta i singoli limiti di avvertimento e di allarme. E' possibile farlo per un tempo massimo di attesa, telefonate in attesa e chiamate interrotte anzitempo. Se, ad esempio, le chiamate in attesa superano il valore limite impostato, la finestra di indicazione interessata diventa rossa e segnala questo collo di bottiglia. Se il valore scende nuovamente ad a uno stato normale, la finestra ridiventa grigia.



Se la soglia di allarme predefinito è stata superata, si ha o una segnalazione ottica permanente di allarme, che deve essere resettata manualmente, o un allarme acustico che può essere configurato personalmente. Un ulteriore contatore indica quante volte il valore limite è stato superato e quando si è verificato l'ultimo allarme. Analisi di avvertimento ed anche di superamento dei valori limite possono essere facilmente inviate via email alla postazione competente, ad esempio al supervisore.

## Tempo di post-elaborazione personalizzato

Dopo il termine di una telefonata, i dipendenti di una Hotline o di un call center hanno spesso bisogno di un certo tempo per la post-elaborazione al fine di poter completare un processo in modo perfetto. Durante questo lasso di tempo di post-elaborazione, l'agente del call center è nuovamente libero, ma è ancora classificato come "occupato". Solo dopo un tempo definito nell'innovaphone Queue Monitor, l'agente è nuovamente contrassegnato come "disponibile" ed è allora possibile assegnargli una nuova telefonata. Il tempo di post-elaborazione può essere impostato per tutti i dipendenti del call center o individualmente. Se c'è un collo di bottiglia, i singoli tempi di post-elaborazione possono anche essere sospesi, in modo tale che le chiamate in attesa vengano inoltrate più velocemente.



## Licenze

La licenza si basa sul numero delle code d'attesa. Non importa quanti siano gli agenti connessi. La licenza Queue Monitor viene attivata sull'innovaphone PBX. Per questo, sul PBX deve essere installata almeno la versione 9. La versione della licenza Queue Monitor deve essere maggiore o uguale alla versione del software Queue Monitor in funzione.

## innovaphone Queue Monitor - uno sguardo alle caratteristiche:

- Applicazione SOAP e funzionamento su PC con sistema operativo da Windows 7
- Bassi costi di implementazione e di esercizio
- L'applicazione è installata sulle postazioni di lavoro previste per il supervisore
- Monitoraggio e priorità di più code d'attesa
- Facile gestione
- Visualizza le chiamate in entrata di tutti gli agenti in una coda di attesa
- Varie funzioni di pre-allarme e di allarme
- Impostazione flessibile di valori limite specifici
- Assegnazione flessibile di stati
- I rapporti di analisi possono essere salvati come file Excel o inviati via email
- Connessione flessibile della funzione di registrazione
- Licenze: una licenza per ogni coda d'attesa
- Lingue attualmente supportate: inglese, tedesco, francese e italiano. (altre lingue a richiesta)