



# innovaphone Queue Monitor

L'innovaphone PBX gestisce centrali, Service Hotline o semplici Call Center. Chi offre simili sistemi di servizio, desidera naturalmente anche avere chiarezza sul differente carico: quante chiamate in entrata? Quante chiamate e per quanto tempo si trovano in una coda d'attesa? Quanti chiamanti interrompono la telefonata prima del tempo, ancora prima di essere messi in comunicazione? L'innovaphone Queue Monitor (iQM) raccoglie queste informazioni in tempo reale e le presenta graficamente in formato trasparente. In tal modo, è utile per una migliore valutazione sulla bontà del funzionamento di una Service Hotline e mostra se, quando e dove ci sono eventuali colli di bottiglia.

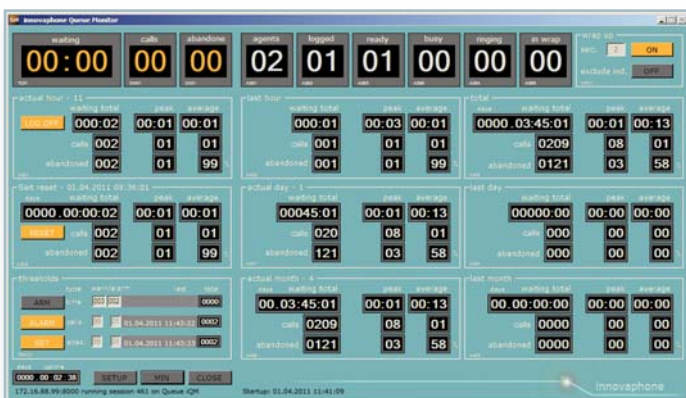
## Sistema di preallarme ed allarme

Per evitare situazioni critiche, ad esempio in una Hotline, nell'iQM è possibile definire valori limite di avviso ed allarme per tempi di attesa massimi, chiamate in attesa e chiamate chiuse prima del tempo. Se, ad esempio, le chiamate in attesa superano un determinato valore limite di avviso, la relativa finestra dell'indicatore diventa rossa ed indica in tal modo un collo di bottiglia.

Non appena il valore si ribassa ad un livello normale, la finestra ridiventa grigia. Se anche il valore limite di allarme viene superato, compare un allarme visivo duraturo che deve essere reimpostato manualmente oppure un allarme acustico configurabile singolarmente. Un contatore indica quante volte è stato superato il valore limite. Viene inoltre indicato quando si è verificato l'ultimo allarme.



thresholds	type	warn/alarm	last	total
ARM	time	003 002		0000
ALARM	calls	05 01	01.04.2011 11:48:56	0003
SET	aband.	01 01	01.04.2011 11:48:57	0003



## Elementi e funzioni dell'iQM

L'innovaphone Queue Monitor dispone di differenti contatori ed indicatori. Servono per valutare meglio il carico di una Hotline, centrale o di un Call Center.

### Indicatore di chiamata

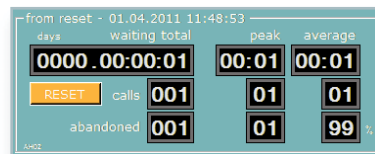
Un indicatore di chiamata mostra quante chiamate si trovano al momento nella coda d'attesa e da quanto tempo attende la chiamata più vecchia. Inoltre, viene indicato quanti chiamanti hanno riagganciato prima del tempo. Se il numero delle chiamate interrotte è molto elevato, ciò indica un tempo d'attesa troppo lungo:



è quindi necessario intervenire immediatamente.

## Presentazione dei valori statici

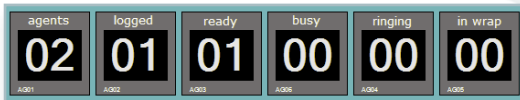
Oltre all'indicatore di chiamata, che mostra la situazione attuale della coda d'attesa, è presente anche un contatore di intervallo di tempo. Somma il tempo d'attesa, le chiamate in entrata e le chiamate terminate prima del tempo in differenti lassi temporali. Inoltre, mostra i valori medi ed i picchi raggiunti. Queste informazioni sono fornite per l'ora attuale e la precedente, il giorno corrente ed il precedente ed il mese corrente e precedente. Singoli periodi di tempo possono essere valutati grazie ad un ulteriore contatore azzebrabile. Queste indicazioni permettono di confrontare ed analizzare meglio il carico del Call Center o dell'Hotline.





### Indicatore del numero e dello stato dei dipendenti disponibili

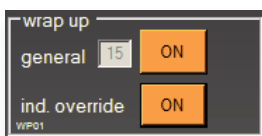
L'indicatore di agenti riassume le risorse di un servizio di Hotline. Indica quanti dipendenti in totale sono assegnati ad un sistema di servizi e quanti fra loro sono al momento collegati ed attivi. Inoltre, l'indicatore conta anche quanti dipendenti hanno al momento un determinato stato (pronto, al telefono, chiamata in entrata, in post-elaborazione).



### Tempo di post-elaborazione individuale

Al termine di una chiamata, i dipendenti di una Hotline o di un Call Center necessitano spesso di un determinato tempo per una post-elaborazione durante il quale non viene loro assegnata nessuna chiamata. Questo tempo è necessario per completare completamente un processo, ovvero chiudere la finestra di aggiornamento, annotare informazioni e, nel caso, inoltrarle, ecc. Durante la post-elaborazione, un agente di Call Center è sì di nuovo libero, ma viene ancora classificato come „occupato“. Solo dopo un determinato tempo l'agente è di nuovo disponibile ed è possibile assegnargli una nuova chiamata. Il tempo di post-elaborazione può essere impostato in maniera uguale per tutti i dipendenti o individualmente. Se si verifica un collo di

bottiglia, i tempi individuali di post-elaborazione possono essere sospesi in modo che ai chiamanti in attesa possa più velocemente essere data la linea.



### Inoltre, buono a sapersi...:

- :: L'innovaphone Queue Monitor è una applicazione SOAP e funziona su un PC con Windows OS.
- :: L'applicazione deve essere attivata sull'innovaphone PBX con una licenza per ogni utilizzatore e coda d'attesa.
- :: A scelta, su un PC possono funzionare anche più iQM e monitorare differenti code d'attesa.
- :: L'iQM può essere mostrato in due differenti formati: uno più dettagliato ed uno più compatto. Il formato più compatto si limita all'indicatore di chiamata, al contatore di intervallo di tempo azzerabile, alle impostazioni dei valori limite e ad un indicatore di System Set-up. Il formato dettagliato mostra ulteriori valori di intervallo di tempo.
- :: L'utilizzo dell'iQM è intuitivo e possibile senza formazione.
- :: Tutte le letture del contatore sono protocollate nel log file dell'anno. E' quindi possibile realizzare analisi storiche e valutazioni, direttamente o con l'aiuto di programmi esterni come Excel o Access.
- :: L'iQM è disponibile in tedesco, inglese ed italiano. Ulteriori lingue a richiesta.

**Nr. d'ordine: 02-00027-004**