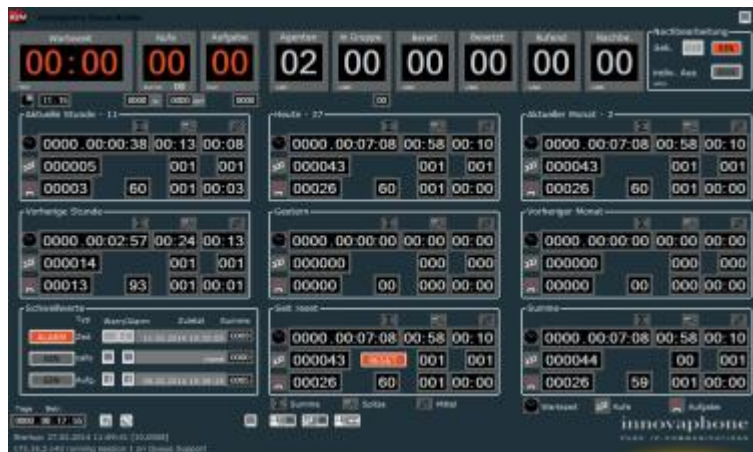


innovaphone Queue Monitor

VoIP telefonní systém innovaphone PBX umožňuje provozovat ústředny, servisní linky podpory (hotline) nebo jednoduchá call centra. Poskytovatelé takovýchto služeb by samozřejmě měli rádi k dispozici stručné informace o příslušné zátěži systému: Kolik hovorů přichází? Kolik hovorů čekalo ve frontě a jak dlouho? Kolik volajících předčasně zavěsí – třeba ještě před přepojením? Řešení innovaphone Queue Monitor (iQM) shromažďuje tyto informace v reálném čase a přehledně je zobrazuje graficky na VoIP telefonním systému innovaphone PBX. Tímto napomáhá lépe vyhodnotit provoz telefonní služby a určit, zda tyto fungují dobře nebo zda existuje prostor pro zlepšení.



Monitorování aktuální fronty čekajících hovorů v reálném čase umožňuje systému rychle reagovat. Funkce včasného varování a alarmu mohou být nastaveny s různými limity, což umožňuje innovaphone aplikaci Queue Monitor včas zabránit vzniku potenciálního úzkého místa v poskytování služby a zajistit, že žádné hovory nebudou ztraceny. Tato funkcionality umožňuje zaměstnancům call centra nebo servisní hotline zkrátit dobu čekání na spojení a přispět tak ke zvýšení spokojenosti zákazníků.

Aplikace innovaphone Queue Monitor shromažďuje informace o celkové době čekání, počtech příchozích hovorů a předčasně ukončených hovorech během různých časových období. Tyto informace pomáhají zlepšit srovnání a analýzu využití kapacity na call centru nebo linky podpory (hotline). Taková data jsou zásadní pro vyhodnocení toho, jak dobře telefonní služba funguje. IQM přispívá ke zlepšení fungování telefonních ústřed a linek podpory (hotline).

Aplikace innovaphone Queue Monitor je dokonale integrována do VoIP telefonního systému innovaphone PBX. Implementační a provozní náklady jsou nízké a vyplatí se pro jakékoliv podnikání v oblasti ústřed, telefonních linek podpory (hotline) nebo call center, které chtějí optimalizovat nabízené služby a kvalitu.