

Queue Manager

ENTERPRISE

L'ACD più semplice e potente che mancava al tuo Customer Service

La soluzione di accoglienza che desideri

Queue Manager Enterprise è il software di ACD (Automatic Call Distribution) per l'accoglienza e lo smistamento delle chiamate in ingresso.

Ti permette di gestire con professionalità code multiple inoltrando le chiamate a operatori diversi in base a diversi algoritmi di distribuzione, di inserire messaggi di cortesia personalizzati in funzione dell'orario, del giorno della settimana o della festività e di analizzare dettagliatamente le code grazie ad una serie di statistiche avanzate anche in real time.

L'ACD più avanzato per ogni azienda

Queue Manager Enterprise può migliorare il modo con cui ogni azienda può gestire le chiamate di gruppi di risposta (es: team vendite o supporto o amministrazione...), con un'applicazione che risponde alla chiamata con messaggi personalizzabili e la distribuisce agli agenti del gruppo con diversi possibili metodi basati su: inattività, priorità, skill. Queue Manager Enterprise non richiede nessuna barra software per gli agenti che possono semplicemente usare il loro telefono per ricevere chiamate e loggarsi/sloggarsi dal gruppo, nessun cambiamento delle loro abitudini.

Se usato in combinazione con Blue's Attendant Enterprise da il massimo dell'efficienza, garantendo agli operatori e ai supervisor un controllo totale del servizio di accoglienza. Inoltre, tramite l'interfaccia web, o dal loro Blue's Attendant Enterprise, i supervisor possono da qualsiasi postazione controllare lo stato delle code/gruppi e forzare lo stato di login/logout degli agenti.

Code e messaggi di cortesia personalizzabili per ogni esigenza

Attraverso una comoda interfaccia Web è possibile definire differenti code, ciascuna composta da un certo numero di operatori ed includere messaggi di risposta configurabili su fascia oraria e festività e trattamenti specifici a uffici chiusi (es: trasferimento a voicemail). Un set completo di messaggi professionali in lingua ed una musica di attesa, sono già inclusi nell'applicazione per poterla utilizzare immediatamente.

QME permette inoltre una gestione intelligente del traffico in ingresso attraverso un efficiente sistema di gestione e smistamento delle chiamate verso gli operatori definendo politiche di distribuzione delle chiamate basate su inattività, priorità, skill ed altri criteri.



Queue Manager

ENTERPRISE

Il prodotto che vi mancava per la gestione di code e gruppi di risposta

- Gestione completa e centralizzata dell'accoglienza chiamate in ingresso
- Messaggi di cortesia differenziati per coda e gestione festività
- Semplicissimo da configurare tramite l'interfaccia web
- Controllo delle code e degli agenti con report storici e realtime avanzati



Ideale in abbinamento con Blue's Attendant

Per gli agenti che vogliono anche uno strumento sul PC per gestire le chiamate che arrivano dalla coda, Blue's Attendant completa la soluzione con uno strumento in grado di integrarsi con il Queue Manager Enterprise e mostrare l'elenco di chiamate per coda con i tempi di attesa ed il numero del chiamante ed anche il nome se si abbina l'applicazione di rubrica Speedy Enterprise!

Con Blue's Attendant gli agenti possono anche interagire con le chiamate in coda prenotando una chiamata per farla avanzare e loggandosi/sloggandosi selettivamente sulle code di appartenenza.

Statistiche avanzate per avere tutto sotto controllo anche in real time

Queue Manager Enterprise permette di analizzare le code per poter intervenire sulle modalità di erogazione del servizio e migliorarne l'efficienza.

Si possono così ottenere analisi dettagliate e poter finalmente rispondere a domande come:

- Quante chiamate sto ricevendo e come sono ripartite tra le code/gruppi ?
- Qual'è l'andamento nel corso della giornata o del mese?
- Quale livello di servizio sto offrendo ai miei clienti ?
- Qual'è l'efficienza degli operatori ?
- Il mio sistema è adeguatamente dimensionato per canali ed operatori ?

Le analisi delle code possono essere effettuate anche in real time eventualmente proiettandole su un WallBoard display, per tenere sotto controllo ed intervenire al volo in caso di inefficienze.

Configurare una coda con 4 click!

Creare una coda, definirne la priorità, i trattamenti quando aperta e quando chiusa, applicare i trattamenti direttamente sul calendario ed assegnare i messaggi personalizzati non è mai stato così facile.

Lo speciale wizard di configurazione in 4 passaggi permette di definire tutto quello che serve per il funzionamento di base, permettendo poi di personalizzare dettagli avanzati come comportamento per coda non presidiata da agenti, numero massimo di chiamate accettate, tempo massimo di permanenza, messaggi da includere sul display del telefono dell'agente ed altro ancora.

Trattamenti VIP

In abbinamento con l'applicazione di rubriche Speedy Enterprise è possibile definire delle liste di chiamanti VIP per cui il trattamento è privilegiato e le loro chiamate inserite in cima alla coda in automatico.

Abbiamo raccolto l'esperienza in questo settore e concentrato in un prodotto con performance da call center la semplicità che serve per essere portato in ogni azienda.

Il meglio della tecnologia

Queue Manager Enterprise è basato sul protocollo SIP e supporta anche codifiche compresse come il G.729, integrandosi nativamente con i sistemi di Unified Communications senza richiedere elementi aggiuntivi per transcodifica o interfacce analogiche/digitali.

E' anche in grado di controllare i telefoni degli agenti tramite interfaccia TAPI se disponibile, per gestire al meglio la distribuzione delle chiamate.

Requisiti e compatibilità per Queue Manager Enterprise

L'interoperabilità con le piattaforme e i requisiti di sistema sono in costante aggiornamento; puoi verificarli direttamente sul nostro sito nelle sezioni dedicate della scheda prodotto.

E' disponibile in ITA, ENG, FRA, DEU, ESP