

Obsługa wydajnego i profesjonalnego zespołu agentów centrum pomocy technicznej, który jest maksymalnie dostępny w razie potrzeby, ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta (CX). Jednocześnie inteligentne planowanie zasobów i kosztów jest kluczowe dla wyników biznesowych.

## Zapewnij zespołowi obsługi klienta nowe poziomy wydajności.

**Nmonitoring Queues to skuteczny i wygodny sposób na wzmocnienie zespołów wsparcia, które mają kontakt z klientami. Dzięki specyficznym funkcjom użytkownika dla przełożonych i agentów, działa jako naturalny dodatek do Cloudya, system telefonicznego NFON Cloud.**

- Monitoruj aktywność w swoich kolejkach połączeń
- Śledź ważne wskaźniki KPI za pomocą wbudowanego wallboard
- Sprawdzaj, które kolejki są najbardziej obciążone, aby agenci mogli się zalogować i pomagać w tych połączeniach
- Wylogowuj przerwy w pracy, aby przełożeni i inni agenci wiedzieli, kto jest, a kto nie może obsługiwać połączeń w kolejkach
- Zapewnij klientom lepszą obsługę



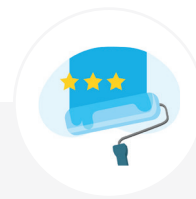
### Zwiększ wydajność swoich agentów

Niezależnie od tego, czy agenci pracują z biura, czy zdalnie w domu, Nmonitoring Queues jest prosty w konfiguracji i łatwy w użyciu. Działa na każdym komputerze poprzez interfejs sieciowy w połączeniu z Cloudya. Intuicyjne funkcje pomagają agentom w szybkim zapewnianiu przejrzystej i efektywnej obsługi klienta podczas każdego połączenia.



### Daj przełożonym call center łatwiejszy sposób planowania zasięgu agentów

Nmonitoring Queues zapewnia Twojej firmie przejrzysty wgląd w aktywność połączeń przychodzących i wychodzących. Pozwala to przełożonym call center przewidywać, zarządzać i planować zatrudnienie w celu zwiększenia liczby połączeń w godzinach szczytu. Twoja firma zyskuje również możliwość modyfikowania liczby licencji w zależności od potrzeb biznesowych. Umożliwia to prosty i czytelny cennik. W rezultacie Twoje zespoły wsparcia mogą skrócić czas oczekiwania i zapewnić wyższą jakość obsługi klienta.



### Zwiększ ogólną wydajność połączeń dla zespołów obsługujących klientów

Nmonitoring Queues zapewnia przydatne informacje dzięki 180 wbudowanym wskaźnikom KPI w centrum kontaktowym, które pomagają monitorować to, co jest najważniejsze dla Twojej firmy - od utraconych połączeń, przez próby połączenia, po sesje agentów i wyniki.

## Kluczowe funkcje obejmują::



### Monitorowanie na żywo

Oferuje agentom i przełożonym przegląd aktywnych połączeń, kolejek i kampanii wychodzących w czasie rzeczywistym za pośrednictwem prostego interfejsu internetowego.



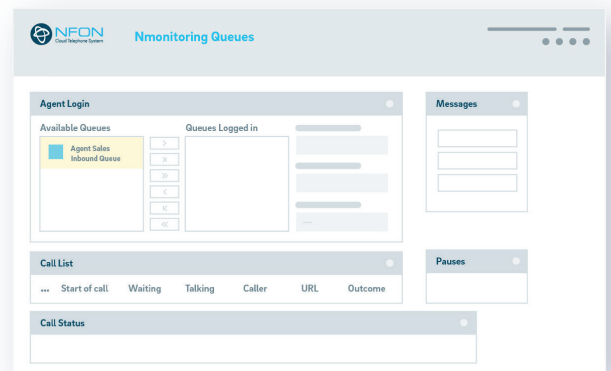
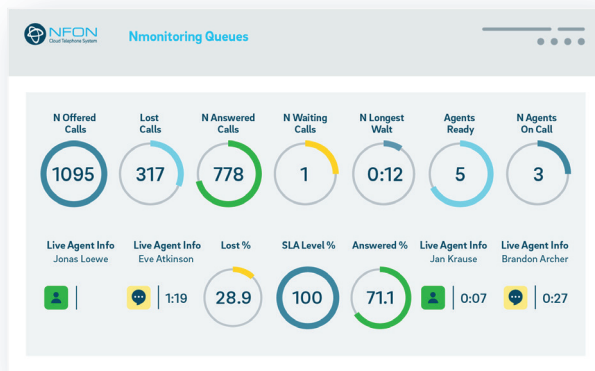
### Kompleksowa analiza

Szczegółowe raporty pozwalają szybko zidentyfikować pierwotną przyczynę problemów z wydajnością, dzięki czemu pracownicy mogą natychmiast je rozwiązać.



### Nieograniczone wallboards

Wybierz spośród 180 kluczowych wskaźników wydajności, aby monitorować i tworzyć niestandardowe struktury raportowania za pomocą prostych narzędzi typu „przeciągnij i upuść”.



## Komu i jaki sposób pomoże Nmonitoring Queues:



### Dla agentów, przełożonych i menedżerów wsparcia

Pomaga poprawić ogólną wydajność, umożliwiając personelowi obsługi klienta pełnienie wielu ról.



### Prosty w konfiguracji

Działa razem z istniejącą telefonią. Wystarczy zarezerwować za pośrednictwem swojego partnera i gotowe.



### Łatwy w użyciu interfejs

Intuicyjny interfejs pomaga kierować agentami zapewniając wysoką jakość obsługi klienta w przypadku każdego obsługiwanego połączenia.



### Łatwo skalowalne

Płać tylko za aktywnych agentów i dostosowuj, w razie potrzeby, co miesiąc.

## Chcesz zapewnić Twoim klientom wsparcie wysokiej jakości?

Nmonitoring Queues to skuteczny i niezawodny sposób na wzmocnienie zespołów obsługi klienta. Dzięki przejrzystym szczegółowym raportom, w pełni konfigurowalnym wallboards i dostępowi do 180 wbudowanych wskaźników KPI, Twoje centrum telefoniczne / zespół obsługi klienta będzie w stanie zoptymalizować wydajność.