

Une équipe professionnelle efficace d'agents de centre de contact avec une disponibilité maximale dans les moments nécessaires est nécessaire pour offrir une expérience client de qualité. Parallèlement, une gestion avisée des ressources et de la planification des coûts est essentielle à pour la santé de votre entreprise.

Donnez à votre équipe d'assistance client les moyens d'obtenir une meilleure performance

Nmonitoring Queues offre un moyen efficace et puissant de mieux équiper les centres de contact. Avec ses fonctionnalités spécifiques aux utilisateurs et ses vues pour les superviseurs et les agents, il fonctionne comme un assistant naturel de Cloudya, le système de téléphonie dans le cloud de NFON.

- Suivez l'activité dans les files d'attente
- Offrez une meilleure expérience client
- Suivez les indices de performances clés grâce au tableau de bord intégré
- Voyez facilement quelles lignes sont les plus occupées, pour que les agents puissent se connecter et répondre à ces appels
- Indiquez clairement les pauses de chacun afin que les superviseurs et les autres agents sachent qui est indisponible pour gérer les appels des files d'attente



Boostez l'efficacité de vos Agents

Que vos agents travaillent depuis vos bureaux ou depuis chez eux, Nmonitoring Queues est simple à installer et à utiliser. Il fonctionne sur tout ordinateur via une interface basée sur le web en combinaison avec Cloudya. Les fonctionnalités intuitives guident vos agents pour apporter rapidement une assistance client claire et efficace à chaque appel.

www.nfon.com



Donnez aux superviseurs de centre d'appels un moyen facile de planifier les ressources

Nmonitoring Queues offre à votre entreprise une visibilité claire sur l'activité d'appels entrants et sortants. Cela permet aux superviseurs de centres d'appels d'anticiper, de gérer et de planifier les effectifs pour une capacité d'appels accrue aux périodes de pics. Votre entreprise gagne aussi la possibilité de faire évoluer le service en fonction des besoins, même sur une base saisonnière. Ainsi, vos équipes d'assistance peuvent réduire les délais d'attente et offrir une expérience client de meilleure qualité.



Améliorez la performance d'appel de vos équipes d'assistance client

Nmonitoring Queues vous offre : des informations utiles fondées sur jusqu'à 180 KPI de centres de contacts intégrées, qui vous aident à suivre le plus important pour votre entreprise, depuis les appels manqués jusqu'aux tentatives de connexions, sessions d'agents et résultats.

Fonctionnalités clés :



Monitoring en temps réel

Donne aux agents et superviseurs une vue d'ensemble des appels actifs, files d'attente et campagnes d'appels sortants en temps réel sur une interface web simple et puissante.



Analyse complète

Des rapports détaillés vous aident à identifier les causes profondes de problèmes de performance en un coup d'œil afin que le personnel puisse les traiter immédiatement.



Nombre illimité de tableaux

Choisissez parmi 180 KPI à suivre et créez des structures de reporting personnalisées à l'aide de simples outils de glisser-déposer.



L'aide de NFON Nmonitoring Queues :



Pour les agents, superviseurs, et managers de services d'assistance

Contribue à améliorer la performance globale en donnant les bons outils au personnel d'assistance clients dans différents postes.



Une installation facile

Fonctionne avec votre téléphonie existante. Il suffit de le réserver auprès de votre partenaire et vous êtes équipé.



Une interface conviviale

L'interface intuitive guide vos agents pour offrir une assistance client de qualité à chaque appel traité.



Un système évolutif

Payez seulement pour les agents qui l'utilisent et réajustez votre offre en fonction de vos besoins tous les mois.

Vous voulez offrir une assistance de meilleure qualité à vos clients ?

Nmonitoring Queues offre un moyen efficace et puissant de mieux équiper les services d'assistance client. Avec une visibilité accrue, des rapports détaillés, des tableaux de bord configurables et jusqu'à 180 KPI de performance intégrés, votre équipe d'assistance client sera positionnée pour améliorer l'efficacité et offrir davantage de valeur ajoutée à vos clients.