

Sie wollen die Effizienz Ihres Kundensupports steigern und gleichzeitig Kosten senken?

Der Betrieb eines effizienten, professionellen Teams von Support-Center-Agenten mit maximaler Verfügbarkeit nach Bedarf ist entscheidend für die Bereitstellung eines qualitativ hochwertigen Kundenerlebnisses (CX). Gleichzeitig ist eine intelligente Ressourcen- und Kostenplanung unerlässlich für die positive Business Performance.

Heben Sie Ihr Kundensupport-Team auf ein neues Leistungsniveau

Nmonitoring Queues ist ein effizientes und kostengünstiges Tool zur Unterstützung Ihrer kundenorientierten Supportteams. Mit benutzerspezifischen Funktionen und Profilen für Supervisor und Agenten fungiert es als natürliches Add-On zu Cloudya, der Cloud-Telefonanlage von NFON.

- Warteschlangen-Monitoring
- Integrierten Wallboards mit Ihren wichtigsten KPIs
- Einem klaren Überblick der am stärksten ausgelasteten Warteschlangen, damit Agenten die Bearbeitung dieser Anrufe aktiv unterstützen können
- Einer Übersicht, welche Agenten sich für Pausen abgemeldet haben, damit Sie auf einen Blick sehen, wer verfügbar ist und wer nicht
- Einer rundum besseren Kundenerfahrung



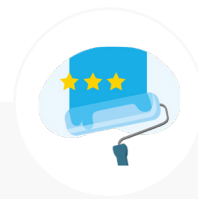
Erreichen Sie maximale Effizienz

Nmonitoring Queues ist einfach zu installieren und leicht zu bedienen, unabhängig davon, ob Ihre Agenten vom Büro oder von zu Hause aus arbeiten. Es lässt sich auf jedem beliebigen Computer über eine webbasierte Oberfläche in Kombination mit Cloudya einrichten. Die intuitiven Funktionen helfen Ihren Agenten dabei, jeden Anruf schnell, eindeutig und effektiv zu bearbeiten – und damit jederzeit den besten Kundensupport bereitzustellen.



Einfachere Agentendienstplanung

Nmonitoring Queues bietet eine klare Übersicht über eingehende und ausgehende Anrufaktivitäten. Auf diese Weise können Call-Center-Supervisoren optimal für Stoßzeiten planen und sicherstellen, dass jederzeit genügend Agenten verfügbar sind. Ihr Unternehmen kann den Kundendienst flexibel skalieren, wenn sich Ihre Geschäftsanforderungen ändern oder um saisonale Spitzenzeiten abzudecken. Sie verkürzen Call-Center-Wartezeiten und bieten insgesamt ein besseres Kundenerlebnis.



Verbessern Sie die Anrufleistung Ihrer kundenorientierten Teams

Nmonitoring Queues bietet verwertbare Einblicke in bis zu 180 integrierte Contact-Center-KPIs. So können Sie überwachen, was für Ihr Unternehmen am wichtigsten ist – von verlorenen Anrufen über die Zahl der Verbindungsversuche bis hin zu Agentensitzungen und deren Ergebnissen.

Einige der wichtigsten Funktionen:



Monitoring in Echtzeit

Eine einfache Weboberfläche bietet Agenten und Supervisoren den Überblick über aktive Anrufe, Warteschlangen und ausgehende Kampagnen in Echtzeit



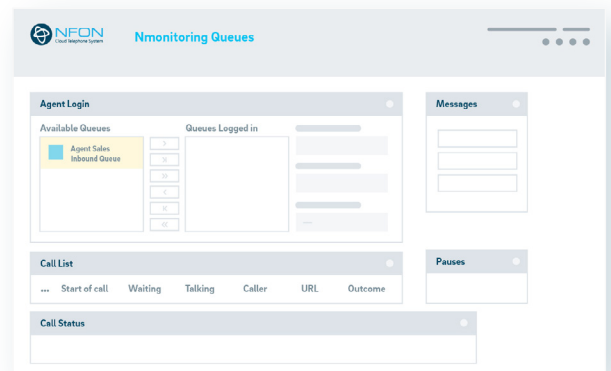
Umfassende Analysen

Mit detaillierten Berichten identifizieren und beheben Sie die Ursachen für Leistungsverluste in kürzester Zeit.



Unbegrenzte Wallboards

Wählen Sie aus 180 KPIs, um mithilfe einfacher Drag-and-Drop-Tools benutzerdefinierte Wallboards zu erstellen und wichtige Performance-Indikatoren im Blick zu behalten.



So unterstützt Nmonitoring Queues Ihr Unternehmen:



Maßgeschneidertes Tool für Agenten, Supervisoren und Support-Manager

Indem Sie allen Mitarbeitern ein leistungsstarkes Werkzeug an die Hand geben, verbessern Sie die Performance insgesamt.



Einfache Einrichtung

Ein Add-On zu Ihrer vorhandenen Telefonielösung. Buchen Sie die Lizenz über Ihren Partner, Sie können die neuen Features sofort nutzen.



Nutzerfreundliche Bedienung

Die intuitive Benutzeroberfläche hilft Ihren Agenten dabei, bei jedem Anruf qualitativ hochwertigen Kundensupport zu leisten.



Einfach skalierbar

Zahlen Sie nur für die Anzahl aktiver Agenten – monatlich anpassbar nach Bedarf.

Möchten Sie Ihren Kunden besseren Support bieten?

Mit Nmonitoring Queues gewinnen Sie eine effiziente und leistungsstarke Lösung, um Ihre Kundensupportteams zu unterstützen. Dank besserer Sichtbarkeit, detaillierter Berichterstattung, vollständig anpassbaren Wallboards und Zugriff auf 180 integrierte KPIs kann Ihr Live-Call-Center und Kundensupportteam seine Effizienz optimieren und Ihren Kunden echten Mehrwert bieten.