



innovaphone Queue Monitor

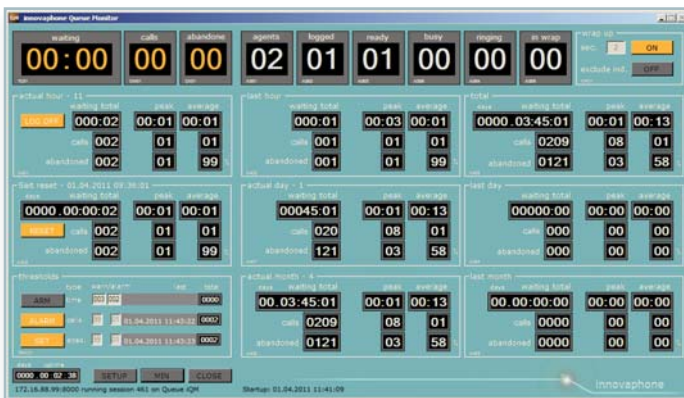
Mit der innovaphone PBX lassen sich Zentralen, Service Hotlines oder einfache Call Center betreiben. Wer derartige Service Systeme anbietet, möchte natürlich auch Klarheit über die jeweilige Auslastung haben: Wie viele Rufe gehen ein? Wie viele Rufe befinden sich wie lange in einer Warteschleife? Wie viele Anrufer brechen das Telefonat vorzeitig ab – noch bevor sie durchgestellt werden? Der innovaphone Queue Monitor (iQM) sammelt diese Informationen in Echtzeit und stellt sie grafisch und in übersichtlicher Form dar. Somit dient er der besseren Beurteilung, wie gut eine Service Hotline funktioniert und zeigt auf, ob, wann und wo es eventuell Engpässe gibt.

Frühwarn- und Alarmsystem

Um beispielsweise in einer Hotline kritische Situationen zu vermeiden, können im iQM Warn- und Alarm-Grenzwerte für die maximale Wartezeit, wartende Anrufe und vorzeitig abgebrochene Anrufe bestimmt werden. Überschreiten dann z.B. die wartenden Anrufe einen gewissen Warn-Grenzwert, färbt sich das betroffene Indikatorfenster rot und weist auf diese Weise auf einen Engpass hin. Sobald der Wert wieder auf einen normalen Stand sinkt, wird das Fenster wieder grau. Wird sogar der definierte Alarm-Grenzwert überschritten, erfolgt eine dauerhafte optische Alarmanzeige, die manuell zurückgesetzt werden muss oder aber ein akustischer Alarm, der individuell konfigurierbar ist. Ein Zähler zeigt, wie oft ein Grenzwert bereits überschritten wurde. Außerdem wird angegeben, wann der letzte Alarm stattgefunden hat.



thresholds	type	warn/alarm	last	total
ARM	time	003 002		0000
ALARM	calls	05 01	01.04.2011 11:48:56	0003
SET	aband.	05 01	01.04.2011 11:48:57	0003



Bestandteile und Funktionen des iQM

Der innovaphone Queue Monitor verfügt über verschiedene Zähler und Indikatoren. Sie dienen dazu, die Auslastung einer Hotline, Zentrale oder eines Call Centers besser einschätzen zu können.

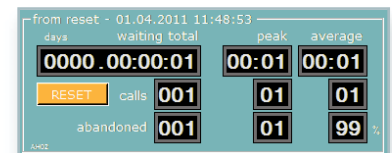
Echtzeit-Anzeige von Anrufen in der Warteschleife

Ein Anruf-Indikator zeigt an, wie viele Anrufe sich momentan in der Warteschleife befinden und wie lange der älteste Anruf bereits wartet. Außerdem wird angegeben, wie viele Anrufer vorzeitig aufgelegt haben. Ist die Anzahl der abgebrochenen Anrufe sehr hoch, ist dies ein Indikator für eine zu lange Wartezeit – es besteht also dringend Handlungsbedarf.



Darstellung statistischer Werte

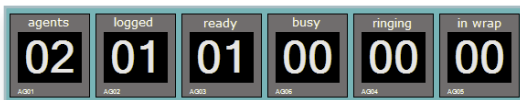
Zusätzlich zum Anruf-Indikator, der die aktuelle Situation der Warteschleife darstellt, gibt es die Zeitraum-Zähler. Sie summieren die Wartezeit, die eingegangenen Anrufe und die vorzeitig aufgegebenen Anrufe in unterschiedlichen Zeiträumen. Zusätzlich werden auch die erzielten Spitzen- und Mittelwerte angezeigt. Diese Informationen werden für die aktuelle und vorangegangene Stunde, den aktuellen und vorherigen Tag und den aktuellen und vorherigen Monat angegeben. Individuelle Zeiträume können über einen weiteren zurücksetzbarer Zähler ausgewertet werden. Die Auslastung des Call Centers oder der Hotline kann mit Hilfe dieser Angaben besser verglichen und analysiert werden.





Anzahl- und Statusanzeige der verfügbaren Mitarbeiter

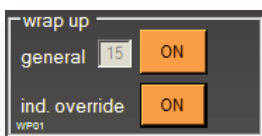
Der Agenten-Indikator fasst die Ressourcen einer Service Hotline zusammen. Er zeigt an, wie viele Mitarbeiter einem Service System insgesamt zugewiesen und wie viele davon momentan angemeldet bzw. aktiv sind. Außerdem zählt der Indikator auch, wie viele Mitarbeiter momentan einen bestimmten Status haben (bereit, am Telefon, eingehender Anruf, in der Nachbearbeitungszeit).



Individuelle Nachbearbeitungszeit

Mitarbeiter in einer Hotline oder einem Call Center benötigen häufig nach einem beendeten Anruf eine gewisse Nachbearbeitungszeit, in der ihnen keine Anrufe zugeteilt werden. Diese Zeit ist notwendig, um einen Vorgang vollständig abzuschließen, d.h. Bearbeitungsfenster zu schließen, Informationen zu notieren und ggf. weiterzuleiten etc. Ein Call Center Agent ist während der Nachbearbeitungszeit zwar wieder frei, wird aber immer noch als „beschäftigt“ eingestuft – erst nach einer definierten Zeit wird der Agent wieder verfügbar und ihm kann ein neuer Anruf zugeteilt werden. Die Nachbearbeitungszeit kann für alle Mitarbeiter gleich oder aber individuell eingestellt werden. Kommt es zu einem Engpass,

können die individuellen Nachbearbeitungszeiten ausgesetzt werden, so dass wartende Anrufer schneller durchgestellt werden.



Außerdem noch gut zu wissen...:

- :: Der innovaphone Queue Monitor ist eine SOAP-Applikation und funktioniert auf einem PC mit Windows OS.
- :: Die Anwendung muss durch eine Lizenz pro Nutzer und Warteschleife an der innovaphone PBX freigeschaltet werden.
- :: Wahlweise können auch mehrere iQM auf einem Rechner laufen und unterschiedliche Warteschleifen überwachen.
- :: Der iQM kann in zwei unterschiedlichen Formaten – einem ausführlichen und einem kompakteren – angezeigt werden. Das kompaktere Format ist reduziert auf den Anruf-Indikator, den zurücksetzbaren Zeitraumzähler, die Grenzwert-Einstellungen und eine System Set-up Anzeige. Das ausführliche Format zeigt weitere Zeitraum-Werte an.
- :: Die Bedienung des iQM ist intuitiv und ohne Schulung möglich.
- :: Alle Zählerstände werden in Jahres-Logdateien protokolliert. So ist es möglich, direkt oder mit Hilfe externer Programme wie z.B. Excel oder Access, historische Analysen und Auswertungen zu machen.
- :: Der iQM ist in Deutsch, Englisch und Italienisch verfügbar. Weitere Sprachen auf Anfrage.

Best.-Nr.: 02-00027-004