

# Nmonitoring Queues

Rozwiązanie do skutecznego zarządzania wydajnością call center.

Nowa swoboda w komunikacji biznesowej.

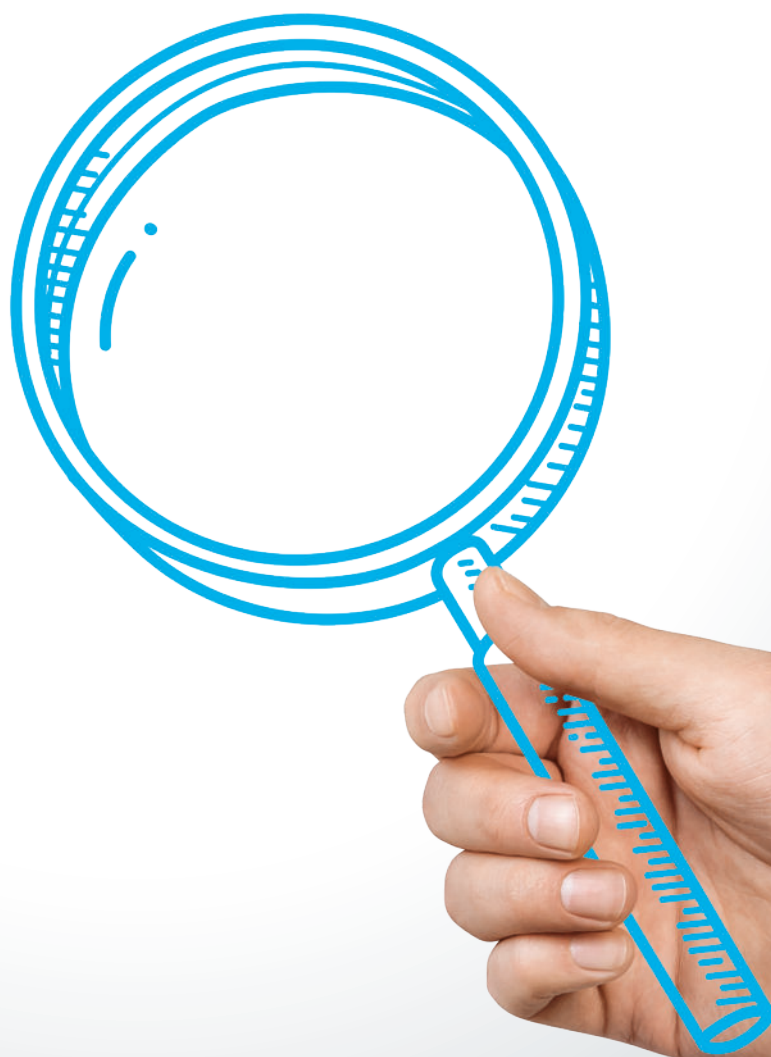


NFON  
Cloud Telephone System

Platinum  
Partner



LIZARD



# Skuteczny. Intuicyjny. Wszechstronny.

## Monitorowanie wydajności i raportowanie do call center.

Nmonitoring Queues zapewniają dogłębny wgląd w wydajność zespołów serwisowych i kampanii. Dzięki w pełni konfigurowalnym tablicom i do max. 180 wbudowanym wskaźnikom wydajności KPI możesz szybko określić wyniki, zoptymalizować wydajność pracy zespołowej i być jeszcze bardziej wartościowym dla swoich klientów.

### Nmonitoring Queues zapewniają:

- ogromne, łatwe do wykorzystania statystyki oparte na maksymalnie 180 wbudowanych centrach kontaktowych KPI
- konfigurowalne tablice raportujące, które przyspieszają analizy wydajności
- udostępnianie raportowania na wielu ekranach
- skalowalność do obsługi od pięciu do tysięcy agentów na żywo
- dostępne i przewidywalne ceny dla agentów
- godne zaufania, bezpieczne raportowanie od naszego szwajcarskiego partnera technologicznego, Loway

### Łatwe do wykorzystania statystyki dzięki zaawansowanemu raportom.

Nmonitoring Queues zapewnia łatwe do wykorzystania statystyki oparte na maksymalnie 180 wbudowanych centrach kontaktowych KPI, od odebranych i utraconych połączeń do prób połączenia, sesji agentów i wyników. Dzięki zaawansowanym i wszechstronnym raportom możesz zidentyfikować główne przyczyny słabej wydajności i natychmiast podjąć kroki, by je naprawić.

### Solidne raportowanie dzięki intuicyjnym, konfigurowalnym tablicom.

Nasze rozwiązanie zapewnia narzędzia "przeciągnij i upuść" do tworzenia dowolnej liczby niestandardowych tablic raportujących. Te raporty wyróżniają KPI na pierwszy rzut oka, pozwalając zaoszczędzić czas i skupić się na działaniach, które zwiększają efektywność i

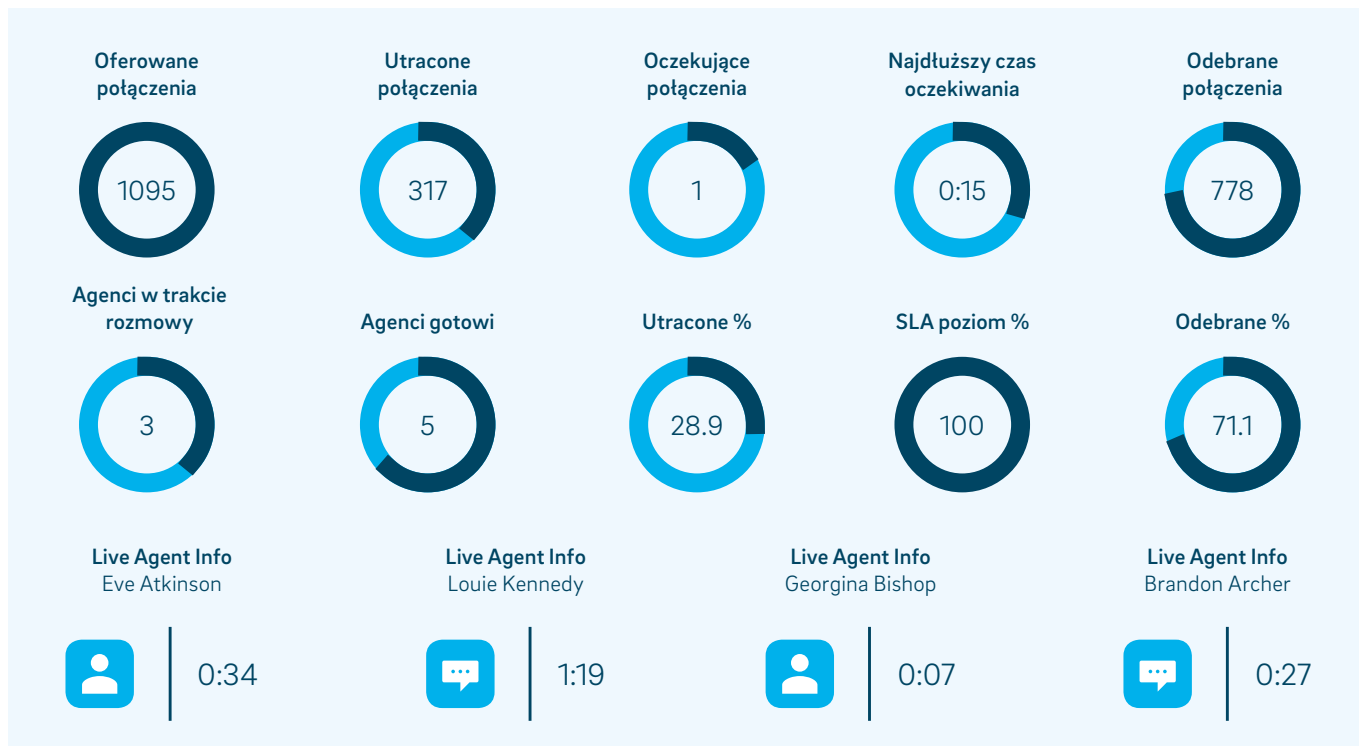
wzmacniają interakcje z klientami.

### Łatwe do udostępniania raporty skuteczności.

Łatwe do udostępniania raporty skuteczności. Nmonitoring Queues zawierają "tryb kiosku", który umożliwia równoczesne udostępnianie tablic na wielu ekranach. Funkcja trybu kiosku obsługuje prawdziwe podejście oparte na współpracy w zakresie identyfikowania i rozwiązywania problemów z wydajnością.

### Skalowalność do obsługi nawet tysięcy agentów.

Nmonitoring Queues dostarczane są jako usługa w chmurze, co umożliwia szybkie zwiększenie skali wraz z rozwojem firmy. Oznacza to, że możesz zacząć jako mały i rozwinąć się do setek - nawet tysięcy! - agentów na żywo, gdy zmieniają się twoje potrzeby.



## Przewidywalne ceny dla agentów.

Nasz przewidywalny model wyceny według agentów pomaga w dokładniejszym zarządzaniu budżetem raportowania bez niepożądanych niespodzianek. Ceny można regulować i kontrolować: płacić więcej, gdy dodasz agentów, i płacić mniej, gdy musisz zmniejszyć skalę.

## Podgląd połączeń w czasie rzeczywistym, kolejek i kampanii wychodzących w czasie rzeczywistym.

Nmonitoring Queues zapewniają podgląd połączeń, kolejek i kampanii wychodzących na żywo. Pozwala to na identyfikację i rozwiązywanie problemów z wydajnością w czasie rzeczywistym, pomagając zwiększyć wydajność, zapewniając natychmiastową wartość dla klientów.

## Zróżnicowane odsłony dla agentów, przełożonych i administratorów.

Nmonitoring Queues przekazują poszczególnym członkom zespołu potrzebne informacje o skuteczności. Agenci widzą raporty dotyczące własnej wydajności; przełożeni widzą raporty agentów i tablice działowe; i administratorzy widzą wyświetlenia agentów i supervisorów, oprócz ustawień, zaplanowanych zadań i informacji o zarządzaniu.

## Zaufana, bezpieczna technologia.

Opracowany przez szwajcarskiego eksperta ds. technologii contact center Loway, z dogłębnym skupieniem na integralności i spójności danych. Nmonitoring Queues oparte są na sprawdzonej technologii, która cieszy się zaufaniem tysięcy operatorów centrów kontaktowych na całym świecie.

### Nmonitoring Queues w skrócie

- Skuteczne monitorowanie połączeń na żywo, kolejek i agentów
- Kompleksowa usługa raportowania dla Cloudya, systemu telefonicznego w chmurze firmy NFON
- Specjalnie zaprojektowany dla małych i średnich organizacji
- Konfigurowalne obrazy tablicy dla szybszej analizy wydajności
- Tryb kiosku do udostępniania płyt z zespołami na wielu ekranach
- Hostowane w bezpiecznych, redundantnych, śródlądowych centrach danych w Niemczech

# O NFON GmbH.

NFON GmbH, z siedzibą w St. Pölten, jest firmą córką NFON AG. NFON AG z główną siedzibą w Monachium jest jedynym ogólnoeuropejskim dostawcą usług Cloud PBX, który obsługuje ponad 30 000 firm w 15 krajach europejskich. NFON z systemem Cloudya oferuje proste, niezależne i niezawodne rozwiązanie do nowoczesnej komunikacji biznesowej w chmurze. Dalsze rozwiązania klasy premium i branżowe uzupełniają portfolio w dziedzinie komunikacji w chmurze. Nasze intuicyjne rozwiązania komunikacyjne pozwalają europejskim przedsiębiorstwom stopniowo usprawniać pracę każdego kolejnego dnia. NFON to nowa wolność w komunikacji biznesowej.



Usługa w chmurze Made in Germany



Znaczące oszczędności



Całkowita skalowalność



Inteligentne funkcje



Łatwość użytkowania

+ 48 22 4724010

info@lizard.pl

WWW.LIZARD.PL

LIZARD Sp. z o.o. Sp. Komandytowa  
ul. Bukowinska 22/ 200  
00-703 Warszawa

NFON jest zastrzeżonym znakiem towarowym NFON AG. Wszystkie pozostałe znaki toware są własnością ich właścicieli. © NFON AG, Listopad 2019



LIZARD

Platinum  
Partner



NFON  
Cloud Telephone System