



Warteschlangen intelligent managen!

Die beste Unternehmensorganisation kann nicht verhindern, dass sich zu bestimmten Zeiten telefonische Warteschlangen bilden. Die Gründe hierfür sind vielfältig: Sie reichen vom verstärkten Interesse der Kunden aufgrund von Aktionen über saisonale und tageszeitliche Schwankungen bis zur Krankheit von Mitarbeitern.

In diesen Situationen läuft das Unternehmen Gefahr, wichtige Kunden zu verprellen oder Neukunden-Geschäft zu verlieren. Besonders ärgerlich ist es, wenn zu diesem Zeitpunkt zwar einige Bereiche überlastet sind, andere Abteilungen aber durchaus noch aufnahmefähig wären.

Rufnummer	Information	Nebenstelle	Wartezeit
Zentrale			
+499449250	TeleSys Kommunikationstechnik GmbH	100	00:04
+499131850	Uni Erlangen	100	00:09
Technische Hotline			
+499131851234	Uni Erlangen, CA Dr. Müller	180	00:11
+411235671234	Uni Zürich	180	00:23
+49944925145	<unbekannt>	180	00:32

Die Lösung

Die Software TS CallQueue unterstützt Sie dabei, die Warteschlangen intelligent zu managen. Durch TS CallQueue wird am PC-Bildschirm sichtbar, wer in der Warteschlange steht. Das gibt den Mitarbeitern die Möglichkeit, wichtige Kunden und zeitkritische Anrufe vorzuziehen. Außerdem können einzelne Abteilungen Telefonate, die für sie bestimmt sind, z.B. direkt von der Zentrale übernehmen. So wird die Vermittlung entlastet und die Aufgaben können gleichmäßig verteilt werden.

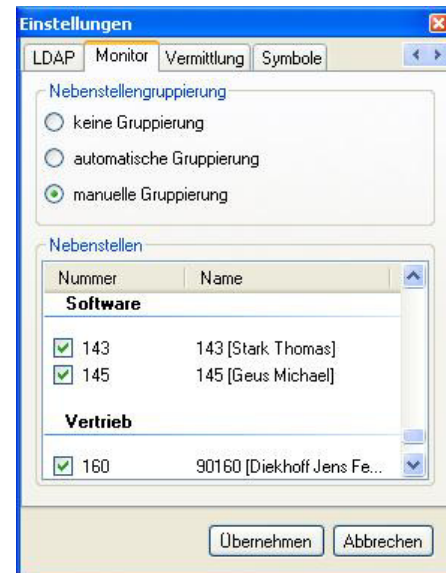
Der Nutzen

- Mit TS CallQueue haben Sie ein Instrument in der Hand, mit dem Sie selbst entscheiden, welche Anrufe aus der Warteschlange wichtig oder zeitkritisch sind. Auf diese Weise erhöhen Sie den Service-Level Ihres Unternehmens.
- Besonders wichtige Kunden können Sie vorrangig bedienen. Das erhöht die Zufriedenheit Ihrer Kunden.
- Sie sind in der Lage, die Kapazität Ihrer Zentrale oder der Vermittlung kurzfristig zu erhöhen, indem Sie bei hohem Gesprächsaufkommen andere Mitarbeiter mit einbeziehen. Dadurch lassen sich Kosten sparen.



Der Leistungsumfang

- Überwachung der wartenden Anrufe, die bei der Zentrale (Vermittlung) oder bei Gruppen-Rufnummern eingehen
- Anzeige des Wartefeldes an ausgewählten PC's
- Angezeigt werden die eingehende Rufnummer sowie dazu im System vorhandene Informationen
- Wartende Anrufe lassen sich in chronologischer Reihenfolge und nach Gruppen unterteilt anzeigen, z.B. Zentrale und Hotline
- Wichtige Anrufe können von jedem angebunden PC aus bevorzugt herangeholt werden
- Angezeigte Warteschlange enthält nur die Anrufe, die die Zentrale und die einbezogenen Nebenstellen betreffen
- Software lässt sich an mehreren Arbeitsplätzen installieren. Dadurch ist die Kapazität der Zentrale erweiterbar
- Signalisierung, wenn Gespräch angenommen oder Anruf abgebrochen wurde.



Sprechen Sie mit uns!