

# SWYX VISUALGROUPS



## Lassen Sie Ihre Kunden nicht warten! Erreichbarkeit maximieren mit VisualGroups.

Mit der Option VisualGroups fügen Sie Ihrer Swyx Lösung ein effizientes Warteschlangen-Management hinzu. Eingehende Telefonate können zuverlässig angenommen und in ausgewählten Gruppen von Mitarbeitern bearbeitet werden, so dass Wartezeiten für Ihre Kunden minimiert werden.

### Optimal integriert

VisualGroups ist eine Software-Option, die sich einfach installieren lässt und innerhalb von Minuten einsatzbereit ist, um die Erreichbarkeit im Unternehmen zu maximieren. Auf der Anwenderseite integriert sich das Warteschlangen-Management nahtlos in die SwyxIt! Desktop-Applikation.

Das bedeutet, dass keine zusätzlichen Anwendungen installiert werden müssen und für die Bedienung keine separaten Applikationen geöffnet werden müssen. Die Bedienung erfolgt komfortabel über die zentrale Bedienoberfläche.

### Einfache Bedienung

Bei der Bearbeitung des täglichen Telefonverkehrs ist es natürlich wünschenswert, dass jeder eingehende Anruf entweder direkt angenommen wird oder von einem Mitarbeiter sofort an eine andere Person weiter geleitet wird. In Spitzenzeiten oder bei personellen Engpässen ist jedoch häufig eine direkte Annahme oder Bearbeitung des Anrufs nicht immer möglich. Hier unterstützt Sie VisualGroups, indem Anrufe immer zuverlässig angenommen werden.

## Kundenservice verbessern

Alle Anrufer, die sich in der Warteschlange befinden, werden übersichtlich auf der Bedienoberfläche angezeigt. Die Zustellung der Gespräche erfolgt entweder automatisch aufgrund der jeweiligen Wartezeit oder jeder Gruppenteilnehmer kann individuell entscheiden, welcher Anruf entgegengenommen wird. Hierzu kann auch der Name des Anrufers in der Warteschleife herangezogen werden, z.B. für VIPs oder Kunden, die Premium-Leistungen erwarten.

Auch bei Überschreitung einer definierten Wartezeit lässt sich die Rufannahme steuern. Hierzu legen Sie eine spezielle Rufnummer fest, zu der Anrufer nach der überschrittenen Wartezeit weitergeleitet werden. Entscheiden Sie selbst, ob der Anrufer persönlich angenommen wird, auf ein Mobiltelefon umgeleitet wird oder beispielweise eine besondere Ansage erhält mit der Möglichkeit einer Voicemail, um zurückgerufen zu werden.

### Alles auf einen Blick

Mit den integrierten Statistiken von VisualGroups erhalten Sie ein Dashboard, das Ihnen jederzeit einen Überblick über alle Warteschlangen liefert:

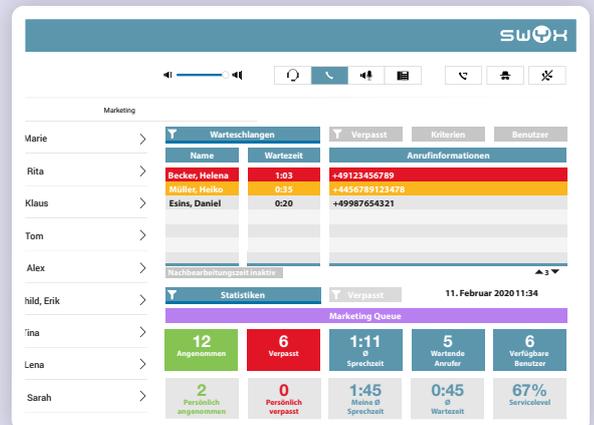
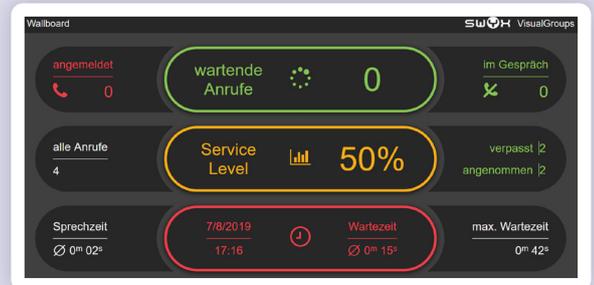
- Anzeige der persönlichen Statistiken und Performance der gesamten Gruppe
- Anzahl der angenommenen Anrufe
- Verpasste Anrufe
- Durchschnittliche Gesprächsdauer
- Durchschnittliche Wartezeit der Anrufer
- Verfügbare Gruppenteilnehmer
- Servicelevel

Berichte in flexiblen Intervallen per E-Mail im PDF-Format versenden. Diese eignen sich insbesondere, um die Servicequalität und Erreichbarkeit im Kundenservice zu analysieren und zu optimieren. Mit der Wallboard-Funktion können sie zusätzlich die Servicequalität auf einen Blick mit detaillierten Parametern visualisieren.

### Systemvoraussetzungen

- Swyxt! Desktop-Applikation, verfügbar für Microsoft Windows Betriebssysteme
- Verfügbar in den Sprachen: Deutsch, Englisch, Niederländisch, Französisch, Italienisch

10/2021 – Technische Änderungen vorbehalten, alle Angaben ohne Gewähr. Die genannten Produkte und Bezeichnungen sind Warenzeichen der jeweiligen Hersteller. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte einen autorisierten Fachhandelspartner.



## HIGHLIGHTS

- Warteschlangen-Management mit intelligenter Rufverteilung
- Skill-based Routing nach individuellen Kriterien
- Wallboard mit Servicequalität in Echtzeit
- Umfangreiche Reportingfunktionen mit Swyx Analytics
- Direkt sehen, wer anruft: Rufnummernauflösung aus LDAP-Kontaktserver
- Individuelle Ansagen und Warteschlangenmusik
- Gesprächskategorisierung