

PRESSEMITTEILUNG

Contact Center

Service immer im Blick mit Coligo QBOARD von Voiceworks

- Neue Funktion in Coligo DESKTOP integriert
- Monitoring für Contact Center
- Vermeidung von Wartezeiten und Leerlauf

Erkrath, 21.02.2019 – Effizientes Monitoring und verkürzte Wartezeiten: Die Voiceworks GmbH vereinfacht Anwendern ihrer Cloud-Telefonanlage jetzt das Management von Wartefeldern mit dem neuen Feature Coligo QBOARD. Die Funktion ist ab sofort für alle Nutzer der Technologie-Plattform Coligo Grid verfügbar. Diese profitieren nicht nur von einer optimierten Verwaltung eingehender Anrufe, sondern auch von ergänzenden Contact-Center-Funktionen.

„Lange Wartezeiten bei eingehenden Anrufen stehen heutzutage weder für eine hohe Servicequalität, noch sorgen sie für ein positives Kundenerlebnis“, sagt Christoph Wichmann, Geschäftsführer der Voiceworks GmbH. „Coligo QBOARD ist deshalb vor allem in Contact Centern und im Kundenservice von hohem Nutzen.“ Durch das neue Feature werde die Auslastung der verfügbaren Agenten verbessert und somit die durchschnittliche Wartezeit für Anrufer verkürzt.

Anwender von Coligo QBOARD können den aktuellen Status von bis zu sechs Wartefeldern auf einer Oberfläche jederzeit im Blick behalten und frühzeitig auf Überlastungen innerhalb einzelner Wartefelder reagieren. Teamleiter sehen sofort, welche Agenten angemeldet sind, sich im Gespräch befinden bzw. frei sind und können so die Auslastung ihrer Mitarbeiter besser steuern.

Steuerungszentrale für das Contact Center

Coligo QBOARD kann innerhalb der Cloud-Plattform Coligo Grid sowohl auf zentralen Großbildschirmen als auch am individuellen Arbeitsplatz genutzt werden. Die Lösung vereinfacht dabei nicht nur die Übersicht und Verwaltung eingehender Anrufe, sondern bietet auch eine Vielzahl ergänzender Funktionen für das Contact Center: So können beispielweise im Tool Schwellwerte individuell definiert und deren Überschreitung dem User signalisiert werden, um auf Überlastungen in den Wartefeldern schneller reagieren zu können. Außerdem zeigt Coligo QBOARD die Anzahl aller wartenden Anrufe sowie die längste Wartezeit und den Präsenzstatus der Agenten an.

Die Cloud-Plattform Coligo Grid wurde 2018 von Voiceworks gelauncht, um Anwendern die nahtlose Integration von Festnetz, Mobilfunk und Webkommunikation zu ermöglichen. Endanwender und Wholesale-Partner profitieren von einem hochmodernen Lösungsportfolio, das auf allen Endgeräten nutzbar ist. „Mit Coligo hat Voiceworks eine zukunftsweisende Cloud-Plattform geschaffen, die durch Coligo QBOARD jetzt weiter optimiert wurde“, so Wichmann.

Weitere Informationen: www.voiceworks.com



Über die Voiceworks GmbH:

Voiceworks ist Teil der Within Reach Group B.V. Mit international mehr als 250 Wholesale-Partnern bietet Voiceworks professionelle und innovative Mobilfunk-, Festnetz-, UC-, Cloud- und Daten-Dienste an. Die WRG agiert europaweit in fünf Ländern mit einem erwarteten Gesamtumsatz von 73 Mio. Euro für 2018. Das schnell wachsende Unternehmen beschäftigt derzeit rund 275 Mitarbeiter.

Für mehr Informationen: www.voiceworks.com/de

Kontakt für Journalisten & Redaktionen:

Malte Limbrock
Sputnik GmbH
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Marie-Curie-Straße 5
53359 Rheinbach
Tel.: +49 (0)228 / 30412-630
Fax: +49 (0)228 / 30412-639
limbrock@agentur-sputnik.de
www.sputnik-agentur.de