

Swyx your business.



LASSEN SIE IHRE KUNDEN NICHT WARTEN! ERREICHBARKEIT MAXIMIEREN MIT SWYXPLUS VISUALGROUPS

Mit der Option SwyxPLUS 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 Swyx!t 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 weitergeleitet 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.



The screenshot shows the Swyx! desktop application interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Datei', 'Bearbeiten', 'Leistungen', 'Funktionen', 'Listen', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. Below the menu, there are tabs for 'Wählen', 'Optionen', 'Vertrieb', 'Support', 'Marketing', and 'Buchhaltung'. The main area is divided into several sections:

- Contact List:** A grid of contact cards for various departments (Vertrieb, Support, Marketing, Buchhaltung). Each card shows a profile picture, name, and status (e.g., 'Leitung ist frei').
- Call Controls:** A vertical sidebar on the left with icons for call functions like 'Leitung ist frei', 'Rufjournal', 'Voicemail', 'Telefonbuch', and 'Umleitung'.
- Warteschlangen (Queues):** A table showing queue statistics for different departments.

Name	Wartezeit	Anrufername	Rufnummer
Hotline	1:03	Stich, Marco	150
Support	0:35	Müller, Heiko	+491234567
Vertrieb	0:20	Bauer, Michaela	120
Support	0:17	Retens, Uwe	230
Vertrieb	0:13	Esins, Daniel	+491237890
Vertrieb	0:07	Becker, Helena	221
- Statistiken (Statistics):** A dashboard showing key performance indicators for the date 27. September 2017 11:57.

Alle Warteschlangen				
12 Angenommen	6 Verpasst	1:11 Sprechzeit	5 Wartende Anrufer	6 Verfügbarer Benutzer
2 Persönlich angenommen	0 Persönlich verpasst	1:45 Meine Ø Sprechzeit	0:45 Wartzeit	67% Servicelevel

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 beispielsweise 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 für den schnellen Blick 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

Zusätzlich zum Dashboard können Sie detaillierte Service-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.

SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

- SwyxWare 11
- SwyxIt! Desktop-Applikation, verfügbar für Microsoft Windows Betriebssysteme
- Verfügbar in den Sprachen: Deutsch, Englisch, Niederländisch, Französisch, Italienisch

SwyxPLUS VisualGroups - Highlights

- Optimal integriert in Swyx Lösung
- Einfacher Installationsprozess
- Nahtlose Integration und Visualisierung in SwyxIt!
- Möglichkeit zur Abschaltung von benutzer-spezifischen Statistiken
- Passiver Teilnehmermodus ermöglicht die Rufannahme bei Bedarf ohne eine automatische Zustellung von Anrufen
- Anzahl der Gruppenteilnehmer nicht begrenzt, Lizenzierung pro Warteschlange