

# Nmonitoring Queues

Die leistungsstarke Lösung für das  
Callcenter-Performancemanagement.

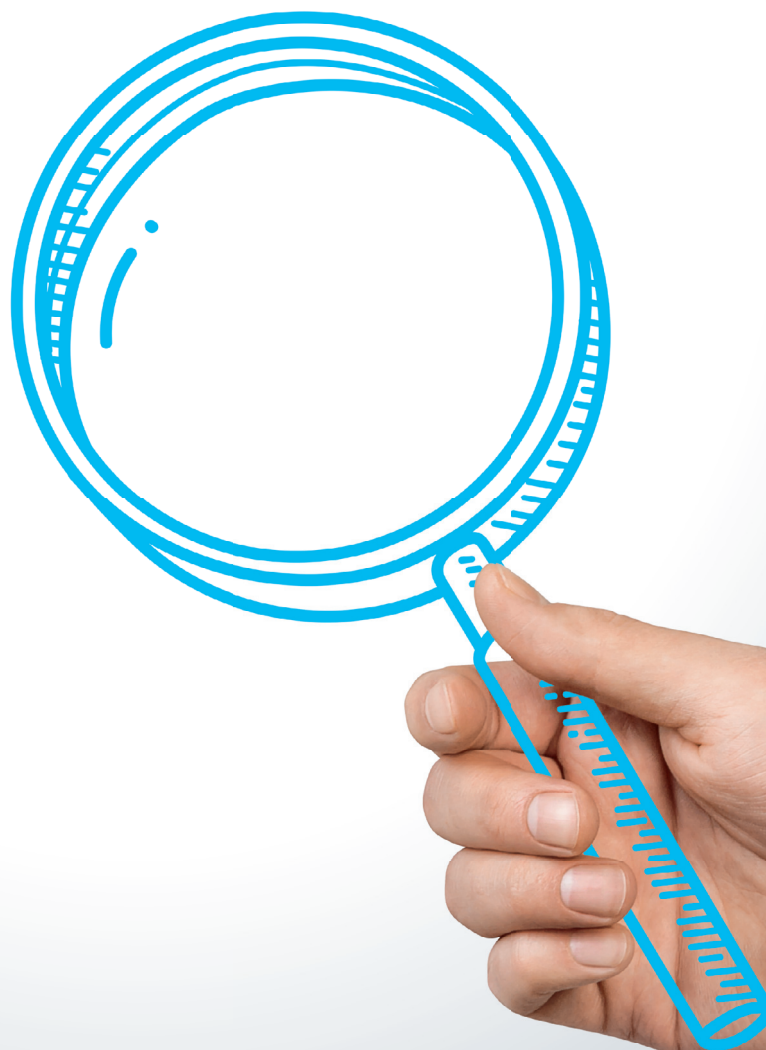
Die neue Freiheit der Businesskommunikation.



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage

Premium  
Partner

**BÜROTEX**   
metadok • synargos • scanprofi • atypisch



# Leistungsstark. Intuitiv. Umfangreich.

## Leistungsüberwachung und Reporting für Callcenter.

Nmonitoring Queues ermöglicht Ihnen einen umfassenden Überblick über die Leistung Ihrer Serviceteams und Ihrer Kampagnen. Individuell anpassbare Wallboards und bis zu 180 KPIs ermöglichen Ihnen zudem, Ihre Performance zu verbessern, Optimierungspotentiale im Team zu erkennen und Ihren Kunden einen noch besseren Service zu bieten.

### Nmonitoring Queues bietet folgende Vorteile:

- › Wertvolle Einblicke, basierend auf bis zu 180 Callcenter-KPIs, die sich direkt umsetzen lassen
- › Individualisierbare Wallboards, die Leistungsanalysen noch einfacher machen
- › Berichte, die sich auf mehreren Bildschirmen teilen lassen
- › Skalierbar von fünf auf bis zu mehrere Tausend Agenten
- › Klares und überschaubares Pay-per-Agent-Preismodell
- › Sicheres und zuverlässiges Reporting durch unseren Schweizer Technologiepartner Loway

### Einblicke, die sich umsetzen lassen – dank leistungsstarkem Reporting.

Mithilfe von bis zu 180 KPIs erlaubt Nmonitoring Queues Ihnen detaillierte Einblicke in alle Interaktionen – von angenommenen und abgebrochenen Anrufen über Verbindungsversuche bis hin zu einzelnen Mitarbeiter-sitzungen und Ergebnissen. Leistungsstarke und umfangreiche Berichte helfen Ihnen dabei, die Ursachen für eine optimierungsfähige Performance zu erkennen und sofort Lösungen zu finden.

### Umfangreiches Reporting mit intuitiven und anpassbaren Wallboards.

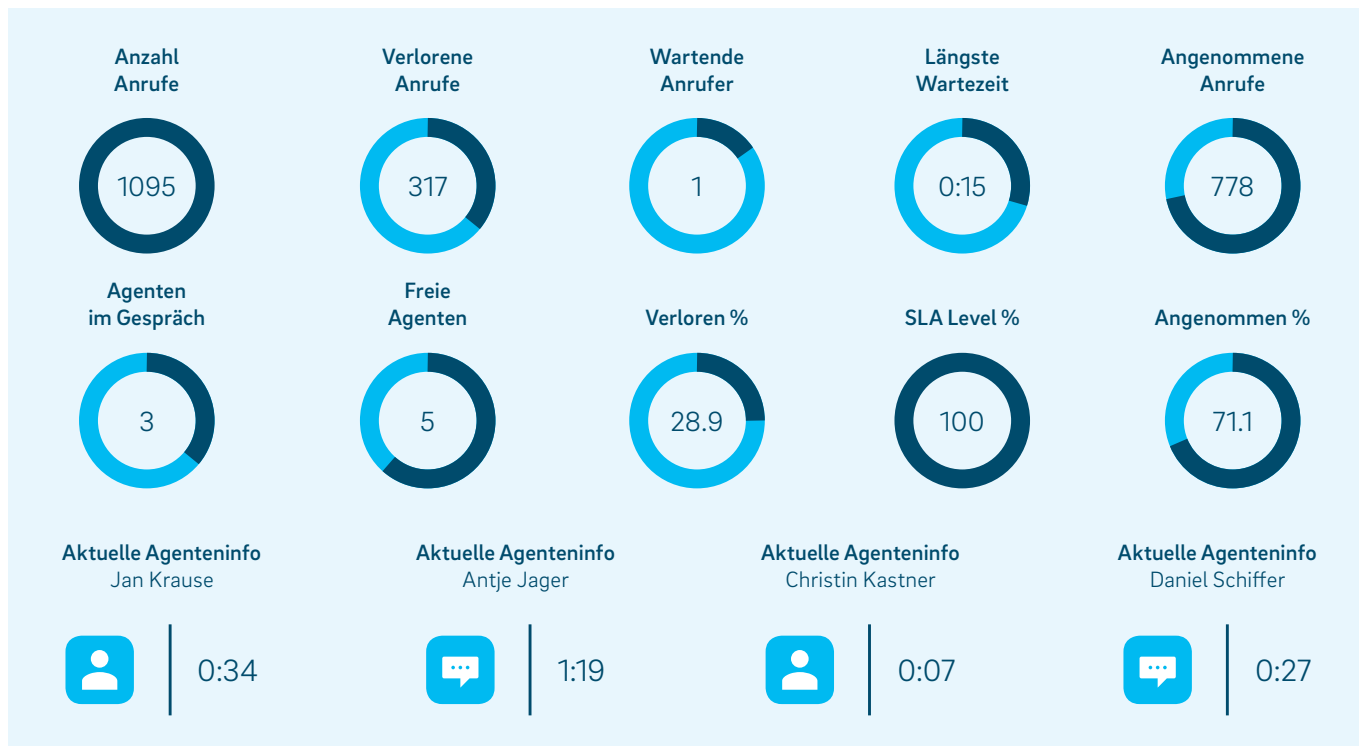
In unserer Softwarelösung können Sie mit einfachen Drag-and-Drop-Tools eine ganze Reihe von individuellen Berichtsstrukturen erstellen. Diese Berichte bieten Ihnen einen Überblick über die KPIs und ersparen Ihnen somit Zeit, die Sie für die Steigerung Ihrer Effizienz und die Verbesserung des Kundenservices verwenden können.

### Berichte teilen leichtgemacht.

Nmonitoring Queues verfügt über einen Kiosk-Modus, mit dem sich die Ergebnisberichte auf verschiedenen Bildschirmen teilen lassen. Der Kiosk-Modus fördert die Zusammenarbeit und hilft dabei, Probleme gemeinsam zu analysieren und im Team Lösungen zu finden.

### Skalierbarkeit für mehrere Tausend Callcentermitarbeiter.

Nmonitoring Queues ist ein Cloud-Service und passt sich so flexibel dem Wachstum Ihres Unternehmens an. Sie können klein anfangen und Ihre Lösung im Verlauf jederzeit ausbauen: Für Hunderte oder gar Tausende Agenten – ganz so, wie Sie es brauchen.



## Planbares Lizenzmodell pro Mitarbeiter.

Dank unseres transparenten Preismodells mit jeweils einer Lizenz pro Mitarbeiter können Sie Ihr Reporting-Budget exakt kalkulieren – ohne unangenehme Überraschungen. Unsere Preise sind flexibel und von Ihnen steuerbar: Zahlen Sie mehr, wenn Sie zusätzliche Lizenzen für neue Mitarbeiter benötigen, und zahlen Sie weniger, wenn Sie die Anzahl wieder reduzieren möchten.

## Anrufe, Warteschleifen und Outbound Kampagnen in Echtzeit.

Nmonitoring Queues bietet Ihnen eine Übersicht aller aktiven Anrufe, Warteschleifen und Outbound Kampagnen in Echtzeit. So können Sie Probleme sofort erkennen, entsprechend reagieren und dadurch nicht nur Ihre Erfolgsquote erhöhen, sondern auch Ihren Kunden einen unmittelbar besseren Service bieten.

## Unterschiedliche Ansichten für Agenten, Vorgesetzte und Administratoren.

Nmonitoring Queues gibt jedem Teil Ihres Teams genau die Informationen, die er benötigt. Callcentermitarbeiter können ihre eigene Performance analysieren, Vorgesetzte haben Einblick in die Informationen von Agenten und die Wallboards der jeweiligen Abteilung. Administratoren können beide Ansichten betrachten und haben zusätzlich Zugriff auf Einstellungen, Managementinformationen und geplante Jobs.

## Sichere und zuverlässige Technologie.

Das technologische Fundament kommt vom Schweizer Technologieexperten Loway, für den Datensicherheit und -zuverlässigkeit im Vordergrund stehen. Nmonitoring Queues basiert auf bewährter Technologie, die bereits von mehreren Tausend Kundenzentren weltweit genutzt und geschätzt wird.

### Nmonitoring Queues auf einen Blick

- Leistungsstarke Echtzeitüberwachung von Anrufen, Warteschleifen und Agenten
- Umfassendes Reporting-Tool für Cloudya, die Cloud-Telefonanlage von NFON
- Speziell für Unternehmen kleiner und mittlerer Größe entwickelt
- Anpassbare Wallboards für schnelle Performanceanalysen
- Kiosk-Modus, der das Teilen von Wallboards auf mehreren Bildschirmen ermöglicht
- Maximale Datensicherheit dank Rechenzentrum mit Standort in Deutschland

# Über die NFON AG.

Die NFON AG mit Headquarter in München ist der einzige paneuropäische Cloud-PBX-Anbieter und zählt über 15.000 Unternehmen in 13 europäischen Ländern zu seinen Kunden. NFON bietet mit Cloudya eine einfache, unabhängige und verlässliche Lösung für moderne Cloud-Businesskommunikation. Weitere Premium- und Branchenlösungen ergänzen das Portfolio im Bereich Cloud-Kommunikation. Mit unseren intuitiven Kommunikationslösungen ermöglichen wir es Europas Unternehmen, jeden Tag ein wenig besser zu werden. NFON ist die neue Freiheit der Businesskommunikation.

## Lorem Ipsum

Nullaboratas unto quasitati vid ut et occate nosaeperore perumqui restibus. Cerovit atistem quam fugit lant fugit, senis sitecto quidel iumque cus et ma sitinullis eaqui ipsante optatiur?

Axim lam fuga. At quiae omnihillo duntio et et quodica- borum velicium quam fugit lant fugit, senis sitecto et fugitatur, il iuritionet posae sa pos modi omnimilit, quati- bus volorum nonseque vollupt ateculpa nisciam, sequia cone Otatisitiore necate velitatur aut voluptas quidusam,

sectium lam sin rem et dis et venima sin consequese- que nobit que nime pedit lab invelen derrum haruptaturia dolorum faceaqui doluptatium exterior arum fuga. Pa de simillum ime conse non pro ipsantempor aspedi dolupta- tur Rorestio tet doloremqui di aut oditates et?

Axim lam fuga. At quiae omnihillo duntio et et quodica- borum velicium quam fugit lant fugit, senis sitecto et fugitatur, il iuritionet posae sa pos modi omnimilit, quati- bus volorum nonseque vollupt ateculpa nisciam, sequia.

 07022 2790 - 0

 [nfon@buerotex.de](mailto:nfon@buerotex.de)

 [www.buerotex.de](http://www.buerotex.de)

BÜROTEX metadok GmbH  
Max-Eyth-Strasse 21  
72622 Nürtingen

NFON ist eine eingetragene Marke der NFON AG. Alle anderen Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.  
© NFON AG, Februar 2019

**BÜROTEX**   
metadok • synargos • scanprofi • atypisch

Premium  
Partner



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage