enreach

SWYX VISUALGROUPS
KUNDENSERVICE INTELLIGENT ORGANISIEREN

Kundenanfragen effizient steuern

Mit der Option **VisualGroups** fügen Sie Ihrer Swyx Lösung ein **effizientes Warteschlangen-Management** hinzu.

Wenn viele Kunden gleichzeitig anrufen, kommt es auf **schnelle Reaktionszeiten und eine zuverlässige Erreichbarkeit** an. Mit Swyx VisualGroups organisieren Sie eingehende Anrufe effizient und sorgen dafür, dass Kunden schnell den richtigen Ansprechpartner erreichen.

Anrufer werden automatisch in die passende Warteschlange aufgenommen und anhand individuell definierter Kriterien an verfügbare Mitarbeiter verteilt. So lassen sich **Wartezeiten reduzieren, Teams gezielt entlasten und Kundenanfragen strukturiert bearbeiten**.

Mit Swyx VisualGroups organisieren Sie eingehende Kundenanfragen effizient und behalten Ihre Servicequalität jederzeit im Blick.

✓ **Intelligente Rufverteilung:** Eingehende Anrufe gezielt auf verfügbare Mitarbeiter und Teams verteilen

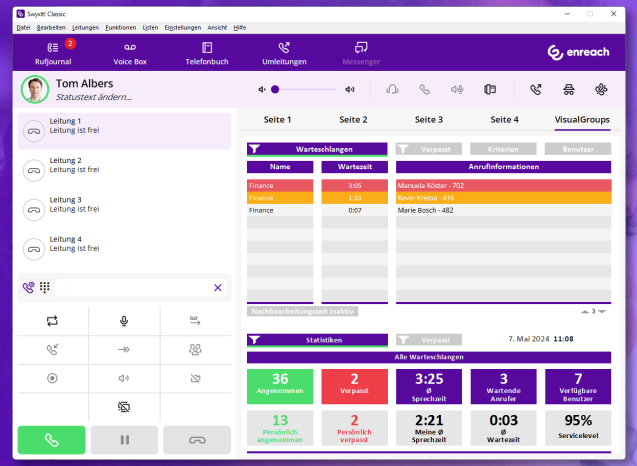
✓ **Skill-based Routing:** Anrufer anhand individuell definierter Kriterien zum passenden Ansprechpartner führen

✓ **Flexible Warteschlangen:** Mitarbeiter mehreren Warteschlangen zuordnen und unterschiedliche Servicebereiche effizient organisieren

✓ **Individuelle Ansagen:** Begrüßungen und Warteschlangenmusik passend zum jeweiligen Servicebereich gestalten

✓ **Wallboard & Statistiken:** Warteschlangen und wichtige Kennzahlen wie **angenommene und verpasste Anrufe, Wartezeiten, Gesprächsdauer** und Servicelevel übersichtlich im Blick behalten

✓ **Automatisierte Berichte:** Detaillierte Service-Berichte regelmäßig per E-Mail erhalten und für die Analyse von Erreichbarkeit und Servicequalität nutzen



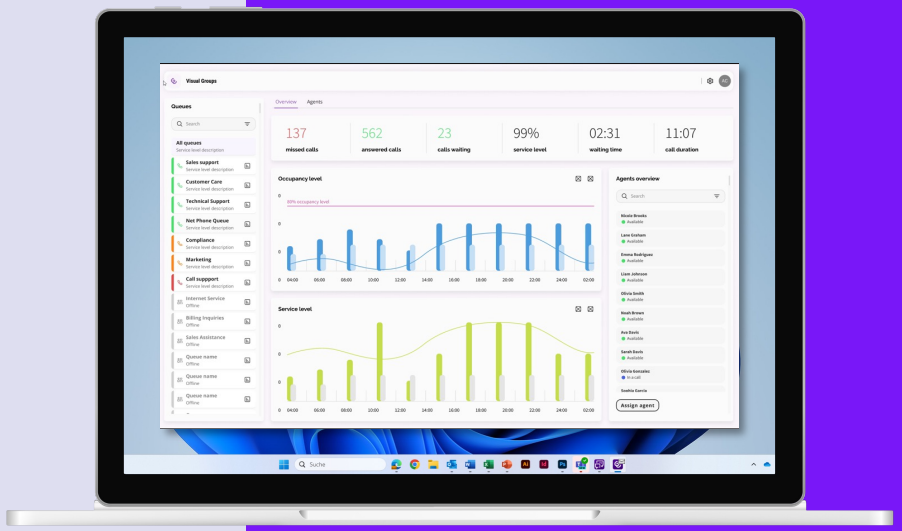
Den Kundenservice im Blick behalten

Wie hoch ist das aktuelle Anrufaufkommen? Wo entstehen Wartezeiten und wie sind die einzelnen Teams ausgelastet? Mit dem **Supervisor Dashboard von Swyx VisualGroups** erhalten Verantwortliche einen zentralen Überblick über das aktuelle Anrufgeschehen.

Wichtige Kennzahlen zu **Warteschlangen, Anrufen und Agenten** werden übersichtlich dargestellt und regelmäßig aktualisiert. Individuelle Filter ermöglichen es, genau die Informationen anzuzeigen, die für die jeweilige Situation relevant sind. So lassen sich **Engpässe frühzeitig erkennen und Ressourcen gezielter einsetzen.**

Auch die Steuerung wird einfacher: Supervisoren können direkt über das Dashboard auf das aktuelle Anrufgeschehen reagieren und beispielsweise **Agenten bestimmten Warteschlangen zuweisen**.

- ✓ **Zentrale Übersicht:** Warteschlangen, Agenten und das aktuelle Anrufgeschehen übersichtlich in einem Dashboard verfolgen
- ✓ **Echtzeit-Kennzahlen:** Auslastung, wartende Anrufe und wichtige Service-Kennzahlen aktuell im Blick behalten
- ✓ **Individuelle Filter:** Informationen gezielt nach relevanten Kriterien filtern und die Ansicht an den eigenen Bedarf anpassen
- ✓ **Agenten flexibel zuweisen:** Mitarbeiter direkt über das Dashboard Warte-schlangen zuordnen und auf verändertes Anrufaufkommen reagieren
- ✓ **Engpässe früh erkennen:** Auslastungen und Entwicklungen schneller erfassen und Ressourcen gezielt einsetzen



Ihren Arbeitsalltag erleichtern:

- ✓ **Kunden schneller verbinden:** Intelligente Rufverteilung und Skill-based Routing bringen Anrufer gezielt zum passenden Ansprechpartner.
- ✓ **Teams effizient entlasten:** Flexible Warteschlangen verteilen das Anrufaufkommen und helfen dabei, vorhandene Ressourcen optimal einzusetzen.
- ✓ **Service gezielt verbessern:** Wallboard, Statistiken und Supervisor Dashboard schaffen Transparenz und helfen, Engpässe frühzeitig zu erkennen und die Servicequalität kontinuierlich zu optimieren.

Systemvoraussetzungen

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

08/26 – 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.

enreach