maxitel
jouw partner in verbinding



Slimme Telefonie

flow queue

Grip op elke wachtrij

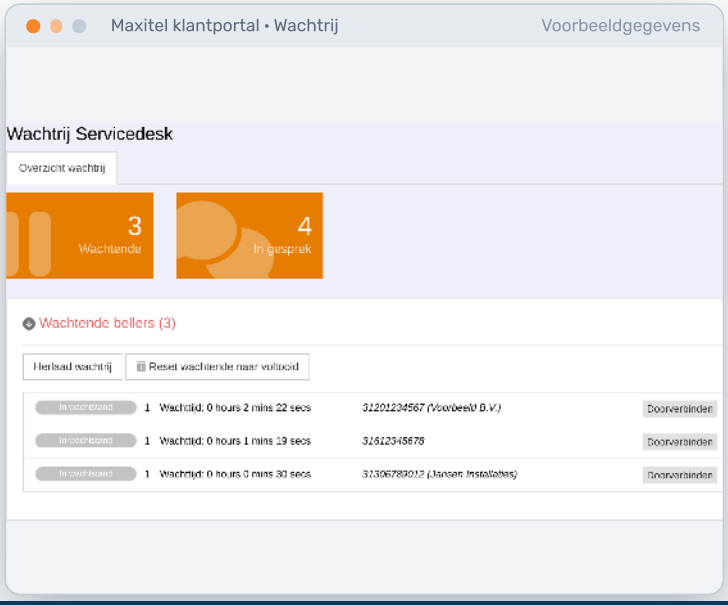
Maxitel Flow Queue geeft klantcontactteams uitgebreide wachtrijfunctionaliteit: gespreksverdeling over meerdere belgroepen, in- en uitloggen van agents, aankondiging van de wachtrijpositie, terugbelverzoeken en live inzicht met rapportages en wallboards.

Maxitel, jouw partner in verbindingen

Bellers goed verdeeld, niemand uit het oog

Een klantcontactteam staat of valt met een goede verdeling van gesprekken. Bellers willen weten waar ze aan toe zijn, en teamleiders willen zien hoe druk het is en waar het vastloopt.

Maxitel Flow Queue is onderdeel van je Maxitel telefooncentrale. Je richt wachtrijen in via het klantportal en volgt ze live.



Uitdagingen en problemen

Herkenbare uitdagingen in klantcontactteams

- ✓ **Bellers zonder idee**
  hoe lang ze nog moeten wachten
- ✓ **Eén groep, geen achtervang**
  als het team het niet aankan
- ✓ **Wisselende bezetting**
  met agents die in- en uitstappen
- ✓ **Ophangen in de wacht**
  omdat het te lang duurt
- ✓ **Geen zicht op drukte**
  wie er wacht en hoe lang al
- ✓ **Geen cijfers**
  om de bezetting op te plannen

De oplossing

Verdelen, informeren en terugbellen, in één wachtrij.

Gesprekken worden verdeeld over meerdere belgroepen, met niveaus en tijdgroepen. Zo bepaal je wie als eerste meebelt en wie daarna.

Agents loggen zelf in en uit. Tussen de wachtmuziek door hoort de beller zijn positie in de wachtrij. Wie niet langer wil wachten, breekt uit en laat een terugbelverzoek achter dat per e-mail binnenkomt.

Het live-overzicht toont wachtende bellers, wachttijd en de statistieken van de dag.

Wat Maxitel Flow Queue uniek maakt

Meerdere belgroepen

Verdeel gesprekken over groepen, met niveaus en tijdgroepen.

Agents loggen in en uit

De wachtrij volgt wie er op dat moment beschikbaar is.

Positie-aankondiging

Bellers horen tussen de wachtmuziek door hun plek in de wachtrij.

Terugbel-verzoek

Bellers breken uit de wachtrij en laten een terugbelverzoek achter, dat per e-mail binnenkomt.

Live-overzicht

Wachtende bellers, wachttijd en dagstatistieken in één scherm.

Rapportages en wallboards

Uitgebreide wachtrijrapportages en wallboards voor teams en teamleiders.

maxitel

Wat Maxitel Flow Queue jouw bedrijf oplevert

Tevredener bellers

Wie weet waar hij aan toe is, wacht met meer geduld.

Minder gemiste gesprekken

Een terugbelverzoek in plaats van een beller die ophangt.

Flexibele bezetting

Agents stappen in en uit en de verdeling volgt vanzelf.

Achtervang geregeld

Extra belgroepen en tijdgroepen vangen drukte en afwijkende tijden op.

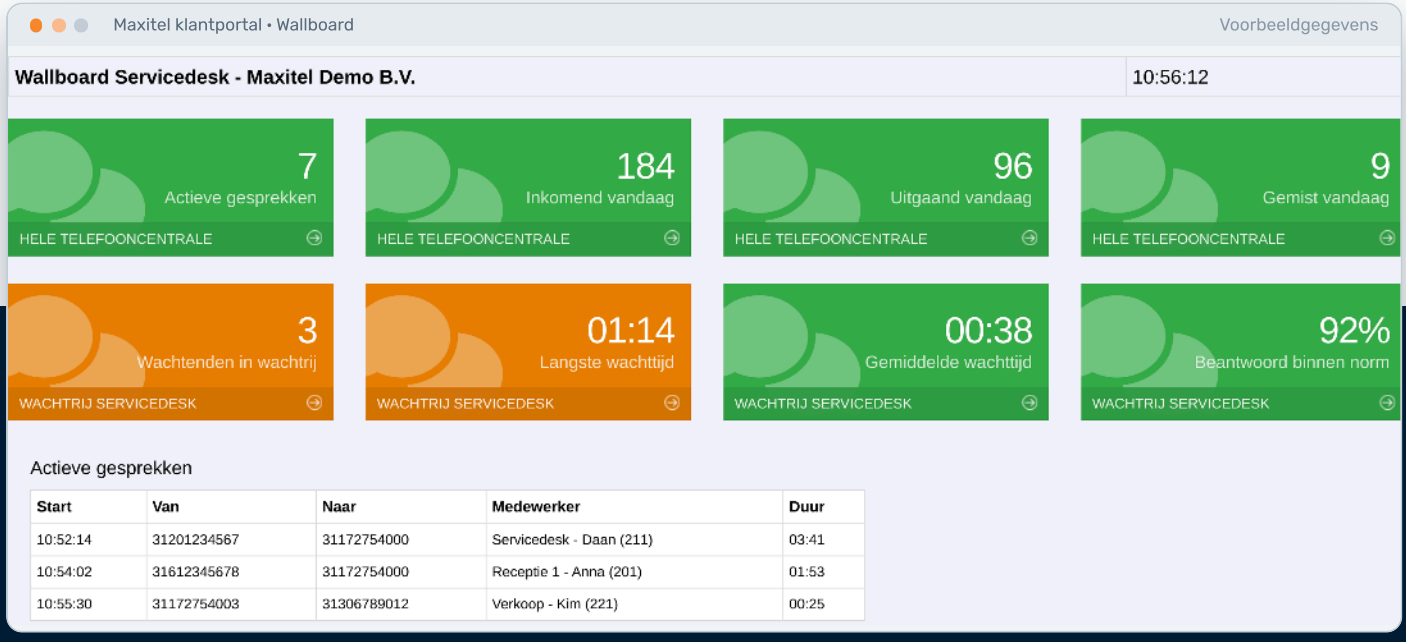
Sturen op cijfers

Rapportages en wallboards laten zien hoe de wachtrij presteert.

Onderdeel van je centrale

Werkt met de belgroepen, tijdgroepen en toestellen die je al gebruikt.

In het klantportal Het wallboard met live cijfers per wachtrij: wachtenden, langste en gemiddelde wachttijd en het percentage beantwoord binnen de norm.



Grip op je wachtrij, zonder dat het complex wordt.

Bel **+31 88 629 48 35** of mail **info@maxitel.nl** voor een demo of vrijblijvende offerte.

maxitel
jouw partner in verbinding