



Intratel



iQueue



# iQueue: Dé Webcare & KCC Oplossing

# Functionaliteiten iQueue

Het stroomlijnen van communicatie is nog nooit zo eenvoudig geweest! Met iQueue wordt alle communicatie - van telefonie tot webchat - gedistribueerd naar de juiste medewerkers. Zo werkt iedereen efficiënter én productiever!

	Call Routing	Standaard	Optie
	Visuele wachtrijen	✓	
	Statusinformatie	✓	
	Tijdregistratie & Nawerktijd	✓	
	Handmatig push/pull van gesprekken	✓	
	Wallboard	✓	
	Statistieken & Rapportage	✓	
	Open & Sluitingstijden	✓	
	Eenvoudig beheer	✓	
	Live meeluisteren & Coachen		✓
	Native CDR reports	Standaard	Optie
	Inbound & Outbound rapportage	✓	
	Wachtrij rapportage	✓	
	Standaard rapportage medewerkers	✓	
	Classificeren van gesprekken	✓	
	Geautomatiseerd rapportages per e-mail		✓
	CDR & Recording Manager	Standaard	Optie
	Downloaden van gesprekshistorie	✓	
	Gesprekshistorie filteren, sorteren & zoeken	✓	
	Exporteren naar CSV of PDF	✓	
	Direct terugluisteren van gesprekken		✓
	Opnames beveiligen met pincode		✓
	Ongelimiteerd opslag op eigen storage		✓
	Social & Web Chat	Standaard	Optie
	Twitter pushberichten (op basis van eigen keywords)		✓
	Zakelijk WhatsApp		✓
	WebChat		✓
	Facebook pushberichten		✓
	Direct reageren		✓
	Pushberichten distribueren naar verschillende medewerkers		✓
	Binnenkort Instagram en meer.....		✓