

Link do produktu: <https://www.centrale-telefoniczne.pl/platan-call-monitor-pakiet-21-program-i-system-call-center-p-736.html>

## Platan Call Monitor Pakiet 1+10

**Call Monitor**

Cena brutto	<b>3 567,00 zł</b>
Cena netto	<b>2 900,00 zł</b>
Dostępność	<b>Dostępny</b>
Producent	<b>PLATAN</b>

### Opis produktu

#### Call Monitor Pakiet 1+10

aplikacja serwera + licencje: 1 × manager + 10 × agent

#### Komu się przyda Platan Call Monitor?

Jeśli:

- obsługujesz głównie ruch przychodzący,
- połączenia odbiera kilka osób (albo kilka grup),
- czasem przychodzących połączeń jest więcej niż osób je odbierających,
- zależy Ci na jak najlepszej obsłudze klientów,
- uważasz, że każdy klient to potencjalna sprzedaż, a klient, który się nie dodzwoni, może już do Ciebie nie wrócić,
- chcesz wiedzieć, jeśli ktoś z grupy odebrał dane połączenie lub oddzwonił na numer z nieodebranego połączenia (aby pozostali członkowie grupy nie musieli już oddzwaniać i wszyscy klienci zainteresowani kontaktem zostali obsłużeni),
- chcesz monitorować pracę agentów: bieżącą liczbę połączeń odebranych i utraconych, obłożenie kolejek, czas odpowiedzi, a także porównywać je z danymi historycznymi

zobacz, co oferuje aplikacja Platan Call Monitor.

#### Platan Call Monitor to idealne rozwiązanie m.in. dla:

- prywatnych przychodni,
- salonów sprzedaży samochodów,
- firm świadczących usługi doradcze, finansowe, ubezpieczeniowe,
- biur podróży,
- centrów obsługi klienta,
- start-upów.

### Najważniejsze funkcje

#### Najważniejsze funkcje

Oprogramowanie Platan Call Monitor jest przeznaczone dla użytkowników (agentów) odbierających połączenia w grupie oraz osób nadzorujących ich pracę (managerów).

## Funkcje programu Platan Call Monitor:

- **monitorowanie** połączeń przychodzących na grupy użytkowników z informacją o numerze i nazwie dzwoniącego, graficznym przedstawieniem statusu połączenia (odebrane, nieodebrane, oddzwonione)
- informacja o tym, **kto w grupie odebrał** poszczególne połączenia,
- informacja o połączeniach **nieodebranych przez grupę**, ze wskazaniem, czy i kto oddzwonił, a które nie zostały obsłużone,
- informacja o połączeniach **oczekujących w kolejce**,
- wyświetlanie **dostępności agentów** (zalogowany, wylogowany),
- statusy **krótkotrwałej niedostępności** (np. urlop, przerwa) ustawiane przez agentów, w czasie której kolejne połączenia nie są do danej osoby kierowane,
- informacja o połączeniach **utraconych** (porzuconych przez dzwoniącego w czasie oczekiwania na rozmowę),
- **statystyki połączeń** dla grup i agentów (w tym łączne czasy rozmów, czas potrzebny na odebranie telefonu, liczbę połączeń nieodebranych i utraconych, oczekujących średnio w kolejce itp.)
- statystyki w formie **graficznej** i historię dla dowolnego okresu
- łatwe **logowanie** do jednej lub więcej Grup Wspólnego Wywołania i z nich **wylogowywanie**,

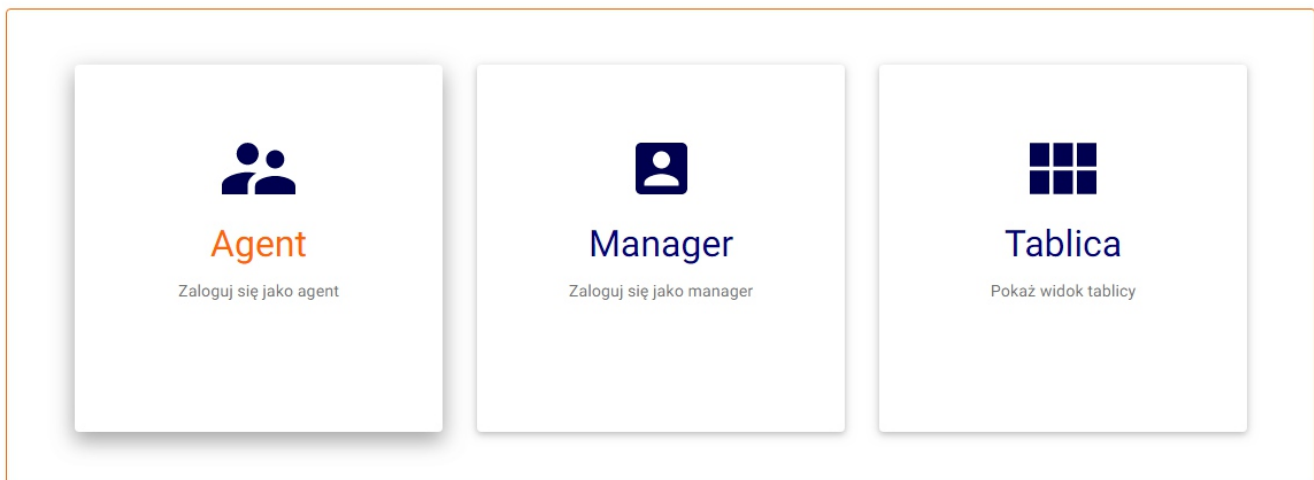
Jak to działa?

### Jak działa Call Monitor?

Użytkownicy mają do wyboru trzy opcje logowania (w ramach przyznanych licencji): jako **Agent**, **Manager** oraz wgląd w **Tablicę**:

**Call Monitor** <sup>PLATAN</sup> 

Panel administratora



v1.00.09



Wejście do programu Call Monitor

## Widok Agenta

Po zalogowaniu jako **Agent** użytkownik widzi zbiorczo swoje połączenia z danego dnia:

- ile z połączeń grupowych odebrał,
- ile zostało nieobsłużonych (nikt z grupy nie oddzwonił),

- ile połączeń było kierowanych do grupy,
- ile połączeń jest aktualnie w kolejce.

Poniżej widzi szczegółową **listę połączeń** z numerem dzwoniącego, jego opisem (o ile jest w globalnej książce centrali), dokładnej godzinie połączenia, informację o tym, kto odebrał i/lub kto oddzwonił. Ostatnia kolumna w graficzny sposób pokazuje **status** połączenia (odebrane, nieodebrane, oddzwonione):

The screenshot shows the 'Call Monitor' interface for 'PLATAN'. At the top right, it displays 'Agent: [redacted]' and 'Grupa: Handel - 20 (20) - Zalogowany'. Below this are buttons for 'Opcje' and 'Ustaw status'. The main section is titled 'Dzisiejsze połączenia:' and contains four summary cards: 'Moje odebrane' (1), 'Do oddzwonienia' (0), 'Wszystkie do grupy' (11), and 'Aktualnie w kolejce' (0). Below the cards are filters for 'Grupa: Handel - 20 (20)' and 'Pokazuj: Wszystkie'. A table below lists individual calls with columns for 'Numer', 'Opis', 'Czas', 'Odebrane przez', 'Oddzwonione przez', and 'Status'.

Numer	Opis	Czas	Odebrane przez	Oddzwonione przez	Status
6 [redacted]		12:50:21	D [redacted]		📞
6 [redacted]		12:47:37	D [redacted]		📞
6 [redacted]		12:04:32	M [redacted]		📞
6 [redacted]		11:48:00	D [redacted]		📞
6 [redacted]		10:35:52	M [redacted]		📞
6 [redacted]		10:33:05	M [redacted]		📞

Połączenia z danego dnia

Dla ułatwienia oddzwaniania na numery wyświetlające się w przeglądarkach internetowych zalecamy wtyczkę [Platan Click2Call](#) - numery staną się aktywnymi linkami, na które będzie można szybko oddzwonić.

W drugiej zakładce Agent ma wgląd w **historię połączeń**:

Call Monitor PLATAN

Agent: [imię] Opcje ▾  
 Grupa: Handel - 20 (20) - Zalogowany Ustaw status

Historia:

Grupa: Handel - 20 (20) Data: od: 01-10-2019 do: 18-12-2019 Pokazuj: Wszystkie

Pokaż 10 pozycji Szukaj: [pole tekstowe]

Numer	Opis	Data	Czas	Odebrane przez	Oddzwonione przez	Status
6 [imię]		05.12.2019	11:04:25		M [imię]	
5 [imię]		05.12.2019	12:58:44	D [imię]		
6 [imię]		05.12.2019	13:32:49			
6 [imię]		05.12.2019	15:07:41	R [imię]		
2 [imię]		05.12.2019	15:28:05	D [imię]		

Historia połączeń w Platan Call Monitorze

W trzeciej zakładce Agent widzi **bieżące statusy współpracowników** z grupy i/lub innych grup, do których należy. W nagłówku widzi zawsze swój bieżący status w danej grupie i ma możliwość jego zmiany. Przy ustawionej tymczasowej niedostępności (przerwa, spotkanie, urlop itp.) centrala nie kieruje do danej osoby połączeń, jest ona wyłączana ze zdefiniowanej dystrybucji ruchu:

Call Monitor PLATAN

Agent: [imię] Opcje ▾  
 Grupa: Handel - 20 (20) - Spotkanie Ustaw status

Statusy agentów:

Grupa: Handel - 20 (20)

[imię]

Zalogowany ●

[imię]

Spotkanie ●

[imię]

Zalogowany ●

[imię]

Zalogowany ●

PLATAN

Statusy agentów w Platan Call Monitorze

### Widok Managera

Do Managera należy monitoring pracy podległych mu osób, widzi więc przede wszystkim **zbiórcze podsumowanie** pracy zarówno poszczególnych agentów, jak i Grup Wspólnego Wywołania. Nie ma z kolei wglądu w same połączenia (numery osób dzwoniących czy godziny połączenia).

# Call Monitor PLATAN

Manager:  Opcje ▾

Statystyka dla:

Grupy ▾  
Agenta  
Grupy

Grupa:

S

Data:

od:

18-12-2019

do:

18-12-2019



Odebrane

8

Nieoddzwonione

2

Oddzwonione

0

Utracone

0

Średni czas  
na odebranie

38 s

Wszystkie

10

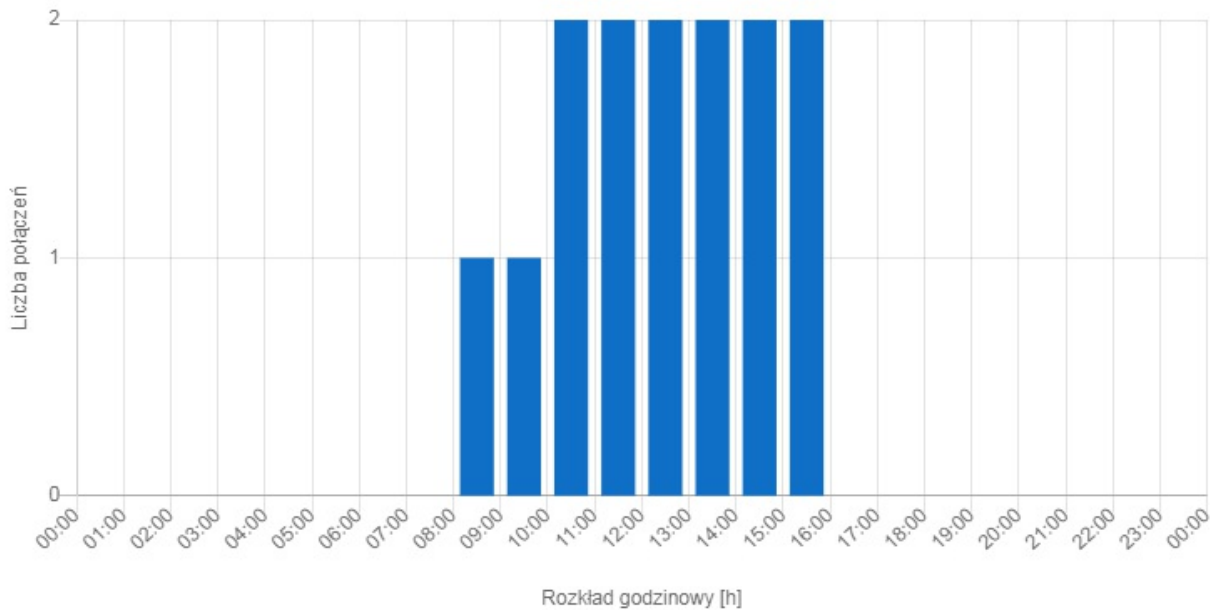


## Statystyki grup i agentów dostępnych dla Managera w Platan Call Monitorze

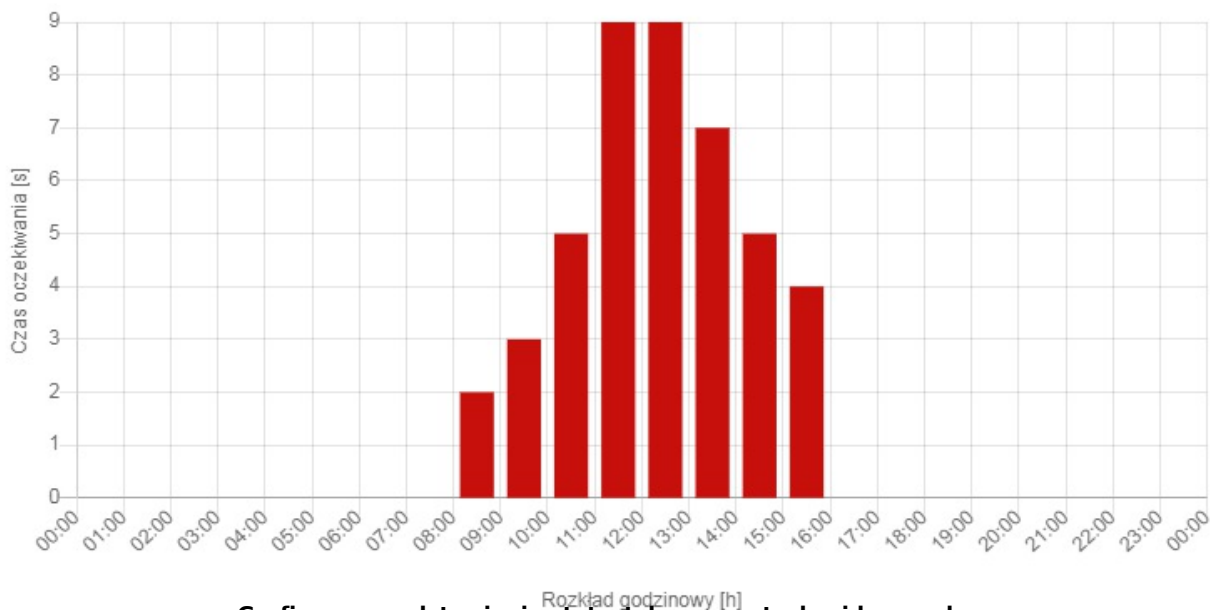
W drugiej zakładce Manager ma dostęp do **raportów**, czyli zestawień dla określonych GWW i przedziałów czasowych:

- średnią liczbę połączeń w kolejce (w rozkładzie godzinowym) - widzi więc, kiedy agenci danej grupy są najbardziej oblegani,
- średnią liczbę połączeń na kolejkę (w rozkładzie godzinowym),
- średni czas oczekiwania w kolejce (w rozkładzie godzinowym)
- liczby połączeń utraconych (gdy dzwoniący zrezygnował z oczekiwania na połączenie)
- aktywności agentów (łącznie czas zalogowania i poszczególnych statusów).

## Średnia liczba połączeń na kolejkę



## Średni czas oczekiwania w kolejce



Graficzne przedstawienie statystyk w raportach widocznych dla Managera w Płatan Call Monitorze

Trzecia zakładka (Status) pokazuje, podobnie jak to widzi Agent, bieżące statusy Agentów (członków danej GWW).

Wszystkie lub wybrane raporty Manager może też łatwo wyeksportować do pliku .xls:

## Generowanie raportu

Statystyka agentów  Statystyka grupy  Kolejki, połączenia utracone  Aktywność agentów  Wszystkie grupy

Eksportuj

**Uwaga:** Manager może monitorować pracę członków różnych Grup Wspólnego Wywołania, niezależnie, czy mają oni licencje Agenta w Platan Call Monitorze.

## Widok Tablicy

Trzecim typem wyświetlanych informacji jest **Tablica**. Przedstawia ona na bieżąco statystyki **dla grupy** z danego dnia:

- liczbę połączeń **odebranych przez grupę (GWW)**,
- połączeń nieodebranych, na które jeszcze nikt z grupy **nie oddzwonił**,
- połączeń nieodebranych, na które ktoś z grupy **oddzwonił**,
- połączeń **utraconych** (klient zrezygnował z oczekiwania),
- **średni czas**, po jakim połączenie zostało odebrane,
- liczbę **wszystkich połączeń**.

Call Monitor PLATAN 

Zalogowany jako :

Opcje ▾

Dzisiejsze połączenia:

Statystyka dla grupy : Handel - 20 (20) ▾

Odebrane

11

Nieoddzwonione

0

Oddzwonione

0

Utracone

0

Średni czas  
na odebranie

6 s

Wszystkie

11

  
 Tablica w Platan Call Monitorze

Tablica to doskonałe narzędzie monitoringu bieżącej aktywności i skuteczności osób odbierających połączenia, może też wprowadzić element rywalizacji między agentami, co będzie sprzyjać poprawie obsługi klientów. Czytelne kafle tablicy doskonale prezentują się na **dużym ekranie**, zawieszonym w sali i widocznym dla wszystkich.

Co jest potrzebne?

## Co jest potrzebne?

Oprogramowanie Platan Call Monitor współpracuje z [IP PBX Serverem Proxima](#), [IP PBX Serverem Proxima plus](#) oraz z [PBX Serverem Libra](#). Oprogramowanie jest dostępne na systemy operacyjne Windows oraz Linux (Serwer Aplikacji Platan).

Co jest potrzebne, aby korzystać z aplikacji Platan Call Monitor:

- [IP PBX Server Proxima](#), [Proxima plus](#) lub [PBX Server Libra](#) (od ver. 2.10.02),
- pakiet **licencji** Platan Call Monitor (licencje na serwer, 1 Managera i 2 lub 10 Agentów),
- opcjonalnie licencje na dodatkowe stanowiska Managera i/lub Agentów,
- **przeglądarka internetowa** Mozilla Firefox, Chrome.