

Программное обеспечение

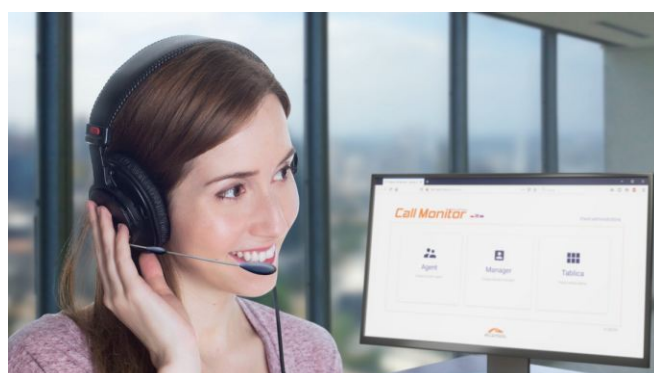
Platan Call Monitor



Программное обеспечение Platan Call Monitor предназначено для поддержки управления звонками принятыми группой Агентов. Предоставляет информацию о том, принял ли и если принято звонок, то кто, в случаи пропущенных звонков - перезвони ли кто на них. Обслуживание клиентов упрощается путем отправки одиночных и групповых SMS-сообщений. Шаблоны полезные, немедленная или запланированная рассылка, с информацией о статусе получения SMS. Ответные сообщения, подтверждение их прочтения данным Агентом и ответы, видимые группе, способствуют эффективному общению. Программа дает Менеджерам инструмент для мониторинга активности сотрудников и оптимизации их работы. Не теряйте не одного клиента!

Рекомендовано для:

- автосалонов,
- частных поликлиник,
- контакт центров,
- центров обслуживания клиентов,
- туристических агентств,
- стартапов,
- фирмам, которые заботятся о каждом клиенте.



Упрощает работу в группе

Текущая информация о направленных на группу звонках с данного дня и их статусе (принятые, пропущенные, перезвоненные и тд.) видны для всех. Можно быстро перезванивать, а также отправлять SMS-сообщения и получать ответы. Работу упрощает: временное выключение и статусы Агентов, история звонков и количество собственных разговоров.



Интуитивное обслуживание

Прикрепления описания с телефонной книжки для номеров, четкие таблицы, графические закладки, символы статусов звонков с эквивалентами в зносках обеспечивают интуитивное обслуживание Platan Call Monitor. Современный, удобный интерфейс позволяет пользоваться программой на польском, английском и русском языках.



Оптимизация работы

Менеджер своевременно мониторит работу и активность сотрудников которые принимают звонки, контролирует очередь и может реагировать во время интенсивного входящего трафика. Детальные графические статистики интенсивности телефонного трафика в разное время дня, занятости и эффективности Агентов позволяют оптимизировать работу целого отдела. Визуализация результатов группы на Таблице способствует созданию конкуренции между Агентами и отделами.



Простая конфигурация

Настройки групп и пользователей Platan Call Monitor загружаются с сервера АТС, но Агентов и Менеджеров можно добавить самостоятельно. Персонализированные статусы пользователей и сопутствующие им действия позволяют подобрать программу в соответствии с требованиями данной фирмы.



Platan Call Monitor, отображение для Менеджера на статистику текущих звонков

Функции и услуги

Platan Call Monitor

Кол-во обслуживаемых Групп Совместных Вызовов/Кол-ство пользователей группы	64 / до 32
Отправка SMS / шаблоны SMS / запланированная рассылка SMS / обратные SMS / подтверждение прочитаного SMS	+ / + / + / + / +
Загрузка конфигурации групп и пользователей с сервера АТС Platan	+
Соединение с глобальной книжкой сервера АСТ / Platan Contacts	+ / +
Текущая информация о количестве звонков Агента принятых в данный день	+
Графические статусы звонков в группе: принятые / пропущенные / утраченные / успешно перезвоненные / перезвоненные непринятые	+ / + / + / + / +
Звонки в группу с текущего дня / история для любого периода со статусами звонков	+ / +
Рапорты во временном графике со средним кол-вом звонков в очереди / средним кол-вом звонков на очереди / средним временем ожидания / кол-вом подкл. Агентов	+ / + / + / +
Статистика утраченных звонков с информацией на каком уровне инфолинии сервера АТС звонящий покинул очередь	+
Статистика активности Агентов: время включения и детальных временных статусов	+
Экспорт данных в файл .xls	+
Таблица - отображение текущих статистик групп без персональных данных на экране	+
Статусы Агентов: системные / персональные	2 / 3
Установление Агентом одинаковых либо разных статусов до одной либо многих групп	+
Быстрый обратный звонок после нажатия на линк с номером – с Platan Click2Call	+
Сотрудничество с приложением Platan CTI	+
Язык меню польский / английский / русский	+ / + / +

Требование к оборудованию

- соединение с IP PBX Server Proxima, Proxima plus либо PBX Server Libra (от вер. 2.10.02);
- рекомендованная инсталляция на Platan Application Server; на выбор компьютер: двухъядерный процессор мин. 2 x 1,6 GHz, оперативная память 4 GB, свободная поверхность на HDD 1 GB, LAN 10/100/1000, операционная система Windows 8 либо новее, либо Linux;
- пакет стартовых лицензий на сервер, Менеджера, Агентов;

- интернет браузер Mozilla Firefox, Chrome;
- на выбор: бесплатное приложение Platan Click2Call для браузера (возможность перезвонить на номер с линка).

Конфигурация

- Локальная либо удаленная через интерфейс www.

Лицензии

Постоянные, на места:

- **Менеджер** – просмотр текущих статистик и очереди (номера, времени ожидания), история звонков со

статистиками, графические рапорты со статистикой работы групп и Агентов для любого времени, экспорт данных;

- **Агент** – звонки с данного дня: собственные, для перезвона в группе, все в группы, ожидающие; история звонков, статусы Агентов;
- **Таблица** – статистики данной группы без персональных данных: принятые звонки, не перезвоненные, перезвоненные, утраченные, среднее время на принятие в группе, все.
- **Тестовые** – бесплатные, 30-дневные, на любое количество и тип мест, одноразовые.