



Platan Call Monitor

Polski

Oprogramowanie

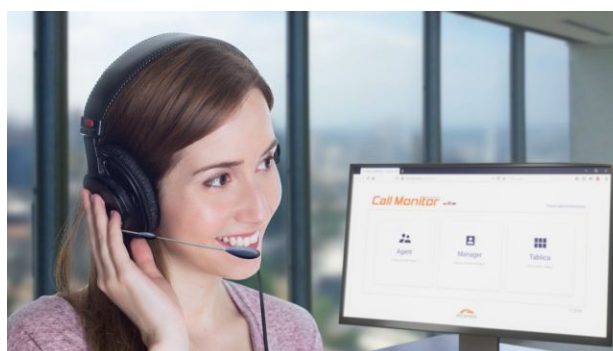
Platan Call Monitor



Oprogramowanie Platan Call Monitor wspiera zarządzanie połączeniami odbieranymi przez grupy Agentów. Dostarcza informacji o tym, czy i kto w grupie dane połączenie odebrał, a w przypadku połączeń nieodebranych – czy ktoś na nie oddzwonił. Obsługę klientów ułatwia wysyłanie pojedynczych i grupowych wiadomości SMS. Pomocne są szablony, wysyłka natychmiastowa lub według harmonogramu, z informacją o statusie odebrania SMS-a. Wiadomości zwrotne, potwierdzenie ich odczytania przez danego Agent'a i odpowiedzi widoczne przez grupę sprzyjają efektywnej komunikacji. Managerom program daje narzędzie do monitorowania aktywności pracowników oraz optymalizacji ich pracy. Nie trać żadnego klienta!

Polecane dla:

- *salonów sprzedaży samochodów,*
- *przychodni i laboratoriów medycznych,*
- *firm świadczących usługi doradcze,*
- *centrów obsługi klienta,*
- *start-upów,*
- *firm, którym zależy na każdym kliencie.*



Ułatwiona praca w grupie

Bieżące informacje o kierowanych do grupy połączeniach z danego dnia i ich statusie (odebrane, nieodebrane, oddzwonione itp.) są widoczne dla wszystkich. Można szybko oddzwonić, a także wysłać wiadomości SMS i otrzymywać odpowiedzi. Pracę ułatwiają też: tymczasowe wylogowanie i statusy Agentów, historia połączeń oraz liczba własnych rozmów.



Intuicyjna obsługa

Połączenie numerów z opisami z książki telefonicznej, czytelne kafle, graficzne zakładki, symbole statusów połączeń wraz z podpowiedziami w dymkach zapewniają intuicyjną obsługę Platan Call Monitora. Nowoczesny, przyjazny interfejs pozwala na korzystanie z programu w językach polskim, angielskim i rosyjskim.



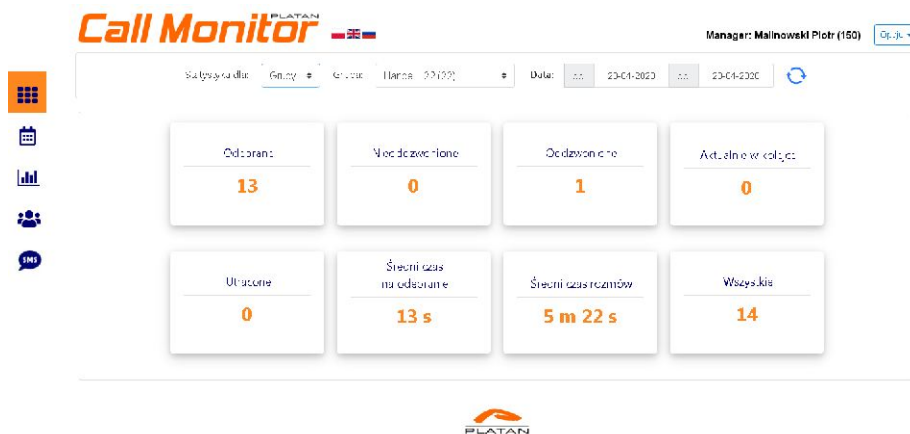
Optymalizacja pracy

Manager na bieżąco monitoruje pracę i aktywność osób odbierających połączenia, nadzoruje kolejki i może reagować przy dużej liczbie wywołań. Szczegółowe graficzne statystyki natężenia ruchu telefonicznego o różnych porach dnia, zajętości i efektywności Agentów pozwalają na optymalizację pracy całego zespołu. Wizualizacja wyników grupy na Tablicy sprzyja rywalizacji między Agentami i zespołami.



Prosta konfiguracja

Ustawienia grup i użytkowników Platan Call Monitora są pobierane z serwera PBX, ale Agentów i Managerów można też dodać samodzielnie. Personalizowane statusy użytkowników i towarzyszące im akcje pozwalają dopasować program do potrzeb danej firmy.



Platan Call Monitor, widok Managera na statystyki bieżących połączeń

Funkcje i usługi

Platan Call Monitor

Liczba obsługiwanych Grup Wspólnego Wywołania / Liczba użytkowników każdej grupy	64 / do 32
Wysyłanie wiadomości SMS / szablony wiadomości / wysyłka wg harmonogramu / wiadomości zwrotne / potwierdzenie odczytania	+ / + / + / + / +
Pobieranie konfiguracji grup i użytkowników z serwera PBX Platan	+
Połączenie z książką globalną serwera PBX / Platan Contacts	+ / +
Bieżąca informacja o liczbie połączeń Agenta odebranych danego dnia	+
Graficzne statusy połączeń w grupie: odebranych / nieodebranych / utraconych / oddzwonionych pomyślnie / oddzwonionych nieodebranych	+ / + / + / + / +
Połączenia do grupy z danego dnia / historia dla dowolnego okresu wraz ze statusami poł.	+ / +
Raporty w rozkładzie godzinowym ze średniej liczby połączeń oczekujących w kolejce / średniej liczby połączeń na kolejkę / średniego czasu oczekiwania / liczby zalogow. Agentów	+ / + / + / +
Statystyka połączeń utraconych wraz z informacją, na którym poziomie infolinii serwera PBX dzwoniący zrezygnował z czekania	+
Statystyki aktywności Agentów: czas zalogowania i poszczególnych statusów tymczasowych	+
Eksport danych do pliku .xls	+
Tablica – wyświetalnie bieżących statystyk grupy bez danych osobowych na dużym ekranie	+
Statusy Agentów: systemowe / personalizowane	2 / 3
Ustawianie przez Agenta takich samych lub różnych statusów do jednej lub wielu grup	+
Szybkie oddzwanianie po kliknięciu w link z numerem – z Platan Click2Call	+
Współpraca z aplikacją Platan CTI	+
Język menu polski / angielski / rosyjski	+ / + / +

Wymagania sprzętowe

- połączenie z IP PBX Serverem Proxima, Proxima plus lub PBX Serverem Libra (od ver. 2.10.02),
- zalecana instalacja na Serwerze Aplikacji Platan; opcjonalnie komputer: procesor dwurdzeniowy min. 2 x 1,6 GHz, pamięć operacyjna 4GB, wolna przestrzeń na HDD 1 GB, LAN 10/100/1000, system operacyjny Windows 8 lub nowszy albo Linux;
- pakiet licencji startowych na serwer, Managera, Agentów,
- przeglądarka internetowa Mozilla Firefox, Chrome,

- opcjonalnie: darmowy dodatek Platan Click2Call do przeglądarki (oddzwanianie na numer z linka).

Konfiguracja

- Lokalna lub zdalna przez interfejs www.

Licencje

- Bezterminowe, na stanowiska:
- Manager – podgląd bieżących statystyk i kolejki (numery, czasy oczekiwania), historia połączeń ze statusami, raporty graficzne ze statystyk pracy grup i Agentów dla dowolnego okresu, eksport danych;

- Agent – połączenia z danego dnia: własne, do oddzwonienia w grupie, wszystkie do grupy, oczekujące; historia połączeń, statusy Agentów;
- Tablica – statystyki danej grupy bez danych osobowych: połączenia odebrane, nieoddzwonione, oddzwonione, utracone, średni czas na odebranie w grupie, wszystkie.
- Testowe – darmowe, 30-dniowe, na dowolną liczbę i typy stanowisk, jednorazowe.

Platan jest polskim producentem abonenckich central telefonicznych i serwerów telekomunikacyjnych. Kompleksowa oferta firmy zaspokaja najwyższe wymagania szerokiej grupy odbiorców – począwszy od małych i średnich firm po duże przedsiębiorstwa, urzędy i instytucje publiczne, służby mundurowe i ratownicze.

Platan oferuje rozwiązania z zakresu telekomunikacji i łączności radiowej od 1985 roku. Należy do grona najbardziej innowacyjnych firm tego sektora, a z produktów firmy korzysta już ponad milion użytkowników.

Systemy Platan to w całości polska myśl techniczna. Własne biura konstrukcyjne i wysoko wykwalifikowani specjaliści z zakresu telekomunikacji, informatyki i elektroniki tworzą rozwiązania wykorzystujące najnowsze światowe trendy i technologie. Wszystkie produkty są elastycznie dostosowane do potrzeb i oczekiwań rynku.

Platan oferuje również systemy nagłośnienia, w tym megafonową sieć rozgłoszeniową dla kolei oraz dźwiękowe systemy ostrzegawcze dla obiektów użyteczności publicznej.

Potwierdzeniem spełniania norm jakości jest posiadany Certyfikat Systemu Zarządzania ISO 9001 w zakresie projektowania, produkcji, sprzedaży oraz serwisu urządzeń telekomunikacyjnych.



Platan sp. z o.o. sp.k.
ul. Platanowa 2
81-855 Sopot
tel. +48 58 555 88 00

platan@platan.pl
www.platan.pl

