

Trzecia generacja



Platan Call Monitor

Polski



Kompleksowa obsługa



Oprogramowanie **Platan Call Monitor** ułatwia pracę agentom odbierającym połączenia telefoniczne **w grupie** oraz managerom nadzorującym ich pracę.

Od ver. 3.xx rozszerza zakres o funkcjonalność **aplikacji typu CTI (Computer Telephony Integration)**. Wspiera więc **wszystkie osoby** korzystające z telefonów podłączonych do serwera PBX Proxima lub Libra i pracujących przy komputerze.

Na ekranie komputera są wyświetlane **informacje o połączeniach** danej osoby, zarówno indywidualnych, jak i kierowanych do grupy. Towarzyszy im odpowiedni status: odebrane, nieodebrane, oddzwonione, przekazane itd. Integracja z bazą kontaktów **Platan Contacts** dostarcza **opisów** do numerów, aby zawsze wiedzieć, kto dzwoni.

Wewnętrzna komunikację ułatwia **czat** indywidualny, grupy prywatne i publiczne oraz wirtualna konsola,

czyli **pulpit** z podglądem zajętości użytkowników oraz informacjami kontaktowymi współpracowników.

Prywatne lub widoczne dla wszystkich **notatki** do numerów czy wspólna obsługa **wiadomości SMS** (wysyłanie, odbieranie, potwierdzanie) to tylko przykłady ułatwień w codziennych kontaktach z klientami.

Platan Call Monitor dostarcza managerom **zaawansowanych statystyk** z pracy agentów zajmujących się telefoniczną obsługą klientów. To również źródło informacji o osobach czekających **w kolejkach** i tych, którzy **zrezygnowali** z czekania na połączenie. Wszystko, co pomoże optymalizować pracę grup, zatrzymać klientów i poprawić satysfakcję dzwoniących.

Strona aplikacji
Platan Call Monitor

zeskanuj lub kliknij kod:



Kto używa aplikacji Platan Call Monitor



Firmy produkcyjne i usługowe korzystające z central telefonicznych, telefonów i komputerów – jako wsparcie w obsłudze ruchu.



Call centers, biura handlowe, działy reklamacji. Obsługujące połączenia indywidualnie lub grupowo, korzystające z infolinii i kolejek.



Przychodnie i centra medyczne dbające o pacjentów, korzystające z kolejkowania czy wysyłki SMS-ów.



Dealerzy samochodowi, sklepy stacjonarne oraz e-commerce z telefonicznym wsparciem sprzedażowym i posprzedażowym.



Firmy logistyczne i spedycyjne, kontaktujące się telefonicznie z klientami, przewoźnikami, urzędami czy agencjami celnymi.



Firmy świadczące **usługi doradcze**, finansowe, pośrednictwa nieruchomości, ubezpieczeniowe, biura podróży.



Urzędy administracji wszystkich szczebli – przy obsłudze kontaktów zewnętrznych oraz do komunikacji wewnętrznej.



Dostawcy **usług turystycznych i zdrowotnych**: hotele, sanatoria, centra SPA dbające o jakość obsługi gości.

Co zyskujesz



Profesjonalny wizerunek dzięki sprawnej obsłudze telefonicznej. Dbłość o klientów, oddzwanianie na nieodebrane połączenia, obsługa SMS-ów przez grupę.



Pełna informacja o połączeniach indywidualnych i do grupy, z danego dnia i starszych. Opisy, notatki po rozmowach, filtrowanie, wyszukiwanie, oddzwanianie przez kliknięcie.



Łatwa komunikacja wewnętrzna. Wyszukiwanie współpracowników. Czaty bezpośrednie, grupy prywatne i publiczne, pulpit do podglądu zajętości i przełączania rozmów.



Elastyczne dopasowanie liczby i ról użytkowników (Użytkownika PBX, Agenta, Managera, Tablicy, Administratora), opcja bramki SMS w zależności od sposobu obsługi.



Narzędzia do badania aktywności i efektywności osób odbierających telefony, monitorowanie kolejek, połączenia utracone, statystyki i raporty dla grup i agentów.



Grywalizacja jako narzędzie motywacyjne grupy lub grup. Tablica z bieżącym podglądem łącznych danych o odbieranych połączeniach, czasach reakcji i rozmów, kolejce.



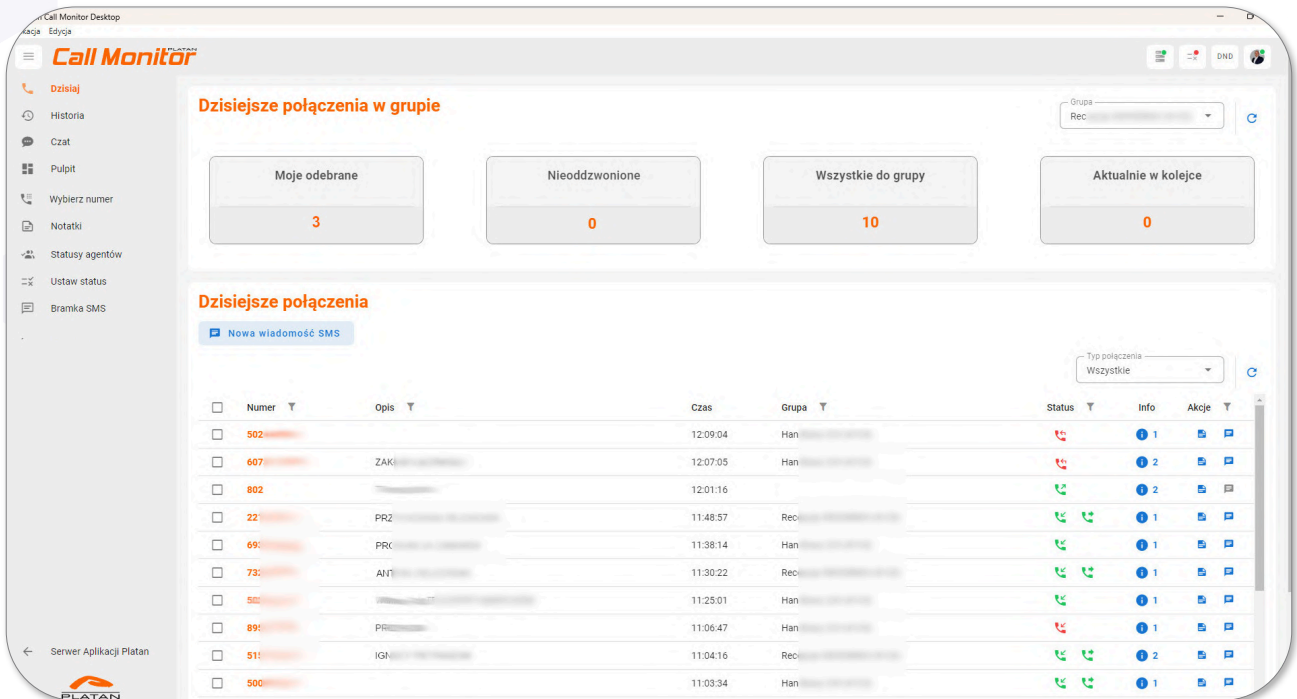
Bezpieczeństwo. Aplikacja Instalowana lokalnie na Serwerze Aplikacji Platan lub komputerze z systemem Windows, szyfrowane połączenie między aplikacją a serwerem.



Wsparcie sieci Partnerów i Autoryzowanych Instalatorów Platan w zakupie, instalacji, zaprogramowaniu wraz z serwerem PBX, późniejszych zmianach lub aktualizacjach.



Wiesz wszystko o połączeniach

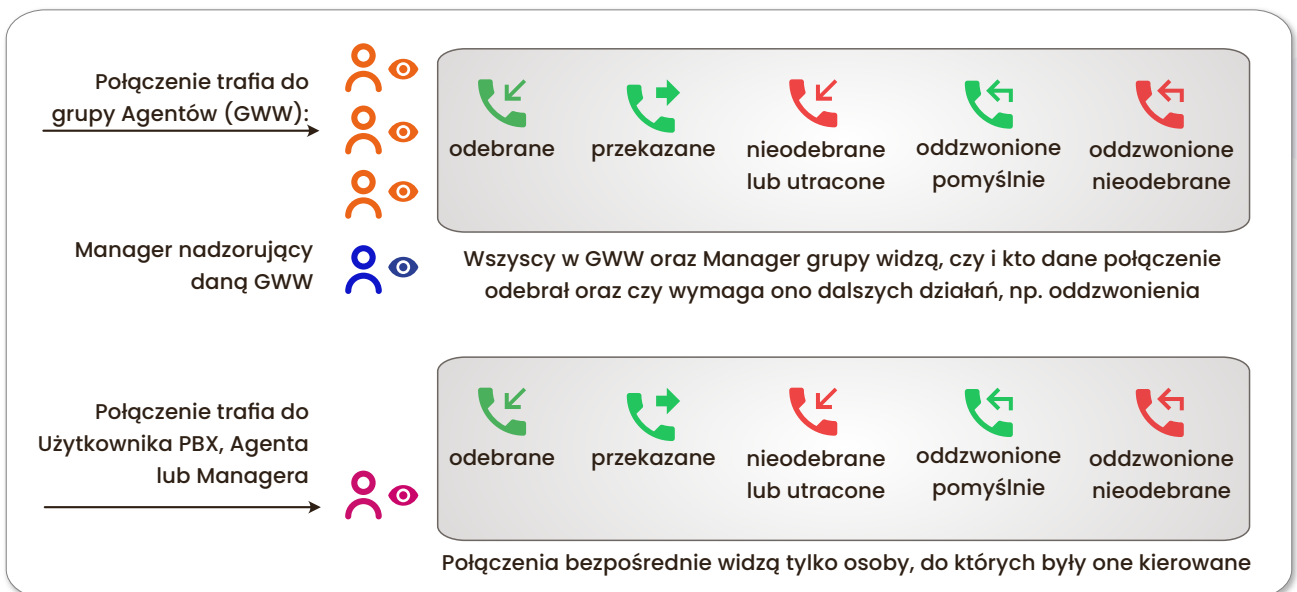


Widok Agenta – bieżące połączenia grupowe i indywidualne w Platan Call Monitorze

Najpełniejszą informację o połączeniach mają **Agenci**. Widzą bowiem nie tylko własne połączenia, ale i te kierowane do **Grupy Wspólnego Wywołania (GWW)**.

Połączenia grupowe są dodatkowo podsumowane na **kafelkach** w górnej części ekranu zakładki „Dzisiaj” – niedostępnych dla innych użytkowników aplikacji.

Na liście połączeń widać dzwoniący (lub wybrany) **numer, opis** (z serwera PBX i Platan Contacts), **godzinę, grupę** odbierającą połączenie oraz jego **status** (odebrane, przekazane, nieodebrane itp.). Widać także, czy i kto się tym połączeniem zajął. Listę można filtrować, grupować, przeszukiwać, **oddzwonić** na numer przez kliknięcie, dodać **notatkę** lub wysłać **SMS**.



Podgląd połączeń indywidualnych i grupowych wraz ze statusami



Taka ich rola

Role użytkowników aplikacji Platan Call Monitor (od ver. 3) określają zakres uprawnień w zależności od uczestnictwa w obsłudze ruchu telefonicznego.

Jedna osoba może mieć przypisanych **więcej ról** i nie musi się między nimi przełączać – wszystkie dostępne opcje będą dla niej widoczne w menu.

Użytkownik PBX – to podstawowy zakres uprawnień osoby, która korzysta z telefonu podłączonego do serwera PBX. W aplikacji ma informację i powiadomienie o **swoich połączeniach**, jest widoczna dla innych pracowników na czacie czy pulpicie, może korzystać z bramki SMS. Aplikację wykorzystuje tak jak program **typu CTI (Computer Telephony Integration)**.

Agent – rola Użytkownika PBX rozszerzona o obsługę połączeń przychodzących **do grupy (GWW)**, usprawniająca przepływ informacji w ramach grupy.

Manager – rola **nadzorczy Agentów** jednej lub kilku grup. Dostarczająca narzędzi do monitorowania efektywności obsługi ruchu telefonicznego czy kolejek.

Tablica – rola przypisywana do **wybranej GWW** w celu wyświetlania bieżących zbiorczych statystyk połączeń do grupy, np. na ekranie powieszonym w call center.

Administrator – jedyna rola, która nie jest licencjonowana. Pozwala na konfigurację użytkowników i zarządzanie aplikacją.

Menu Platan Call Monitor v.3	Użytkownik PBX	Agent	Manager
Dzisiaj – dzisiejsze połączenia ze statusami	indywidualne	swojej GWW (kafle), indywidualne, wszystkie	indywidualne, monitorowanych grup, wszystkie
Historia połączeń ze statusami	indywidualne	swojej GWW, indywidualne, wszystkie	indywidualne, monitorowanych grup, wszystkie
Statystyka	–	–	dla agentów i monitorowanych grup, bieżąca kolejka
Czaty – bezpośrednie, grupy prywatne i publiczne	+	+	+
Pulpit – wirtualna konsola	+	+	+
Wybierz numer – wirtualny dialer	+	+	+
Notatki do numerów – prywatne i publiczne	edycja własnych	edycja własnych	edycja własnych i cudzych publicznych
Raport z aktywności agentów	–	–	dynamiczne wykresy z intensywności ruchu oraz długości kolejek
Statusy agentów	–	podgląd statusów agentów w swojej GWW	podgląd i zmiana statusów agentów w monitorowanych GWW
Ustaw status – dostępność agenta w GWW	–	zarządzanie swoim statusem w GWW	–
Bramka SMS	+	+	+
Tablica	pozycja widoczna tylko dla roli Tablica – dla danej GWW anonimowe zbiorcze informacje o (nie)obsłużonych połączeniach bieżących lub z danego okresu, czasach rozmów i reakcji oraz oczekującej kolejce		
Administracja	pozycja widoczna tylko dla roli Administrator – zarządzanie użytkownikami, rolami, licencjami, konfiguracja Grup Wspólnego Wywołania zgodnie z ustawieniami serwera PBX, ustawienia bramki SMS, SMTP, LDAP (Platan Contacts) itp. Bez dostępu do innych opcji menu.		

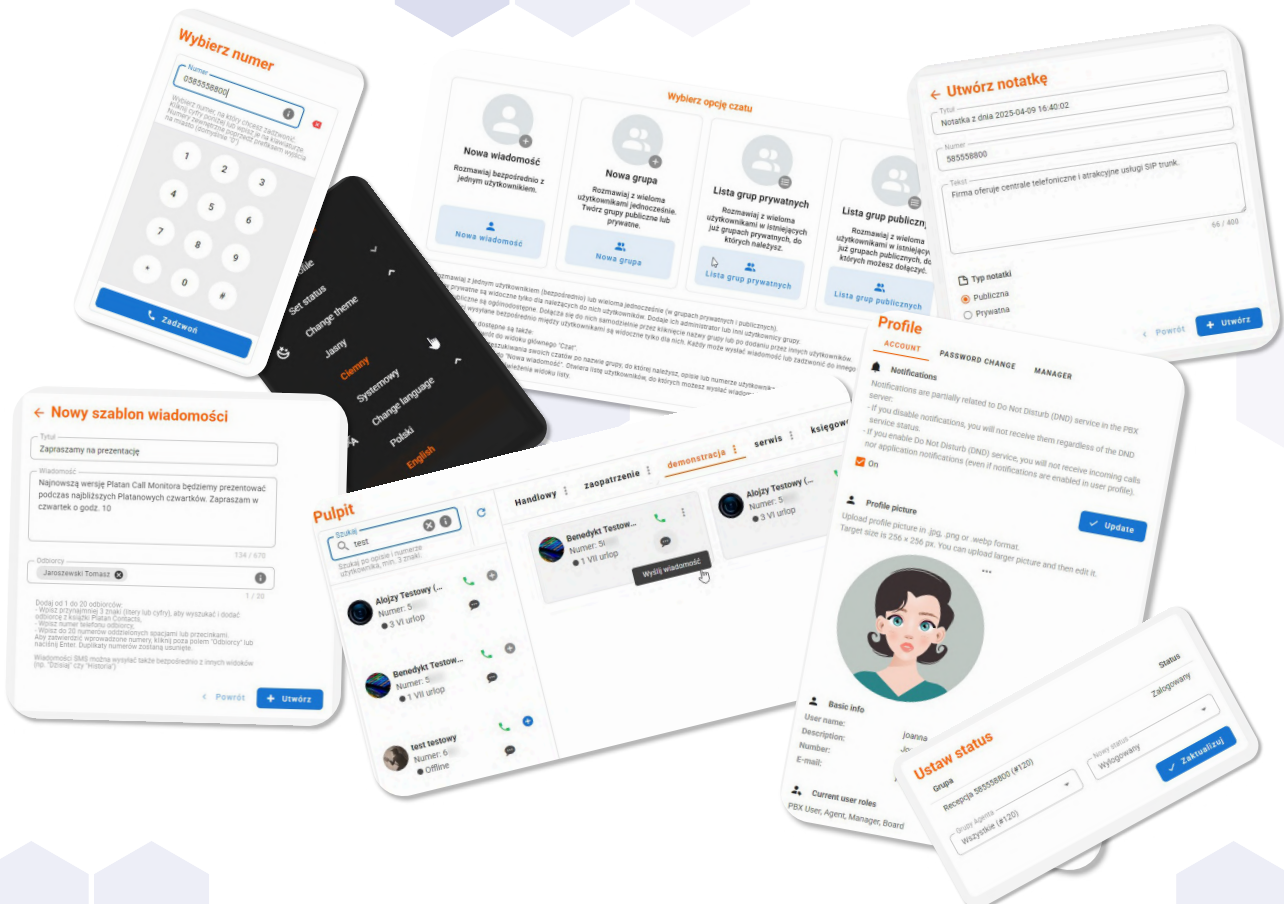
standard / opcja



Takie widoki



Ekranu poszczególnych użytkowników



Szybki dostęp do funkcji i ustawień



Co się za tym kryje

Dla Użytkownika PBX z telefonem

- Funkcjonalność **aplikacji typu CTI**, czyli pełna informacja o odbieranych i wykonywanych połączeniach, ułatwienia w komunikacji wewnętrznej, również przy **pracy zdalnej**.
- **Powiadomienia** o przychodzących połączeniach i wiadomościach, możliwość szybkiej odpowiedzi, dowolna lokalizacja okna powiadomień.
- **Opisy** do numerów zewnętrznych (z książki **Platan Contacts**) oraz wewnętrznych (z aplikacji oraz konfiguracji serwera PBX).
- **Historia połączeń** własnych odebranych i wykonanych – z bieżącego dnia oraz z danego okresu.
- Ikony **statusów połączeń**: odebrane, nieodebrane, utracone, przekazane, oddzwonione pomyślnie, oddzwonione nieodebrane.
- Zaawansowane **filtrowanie** każdej kolumny na liście połączeń, wyszukiwanie, grupowanie (połączeń z danym numerem w wybranym okresie).
- **Szybki kontakt** z numerem w historii połączeń – oddzwonienie przez kliknięcie, wysłanie SMS-a, dodanie notatki, informacje o historii kontaktów.
- **Czaty indywidualne**, grupy publiczne i prywatne. Ułatwiona komunikacja wewnętrzna, wyszukiwanie osób i numerów, dane kontaktowe.
- **Pulpit** – dowolnie konfigurowana wirtualna konsola z podglądem obecności i zajętości współpracowników, podział na grupy, np. wg działów, szybkie przetwarzanie, dzwonienie, wiadomości.
- **Status własny** – widoczny dla innych na pulpicie.
- **Zdjęcia profilowe lub awatary** – widoczne w aplikacji oraz w czacie i na pulpicie.
- Przycisk DND („**Nie przeszkadzać**”) – wyłączający okresowo powiadomienia i wszystkie przychodzące połączenia.
- **Wybierz numer** – klawiatura do wybierania lub wklejania numeru na ekranie komputera.
- **Bramka SMS** (opcja): wysyłanie wiadomości SMS, szablony wiadomości, wysyłka wg harmonogramu, wiadomości zwrotne, potwierdzenie odczytania, historia wiadomości z filtrowaniem.
- Interfejs w **dwóch językach** (polski, angielski), **trzy motywy** (jasny, ciemny, systemowy).

Dodatkowo dla Agenta i Managera

- **Grupowa obsługa** połączeń z graficznymi statusami i statystykami. Do 64 Grup Wspólnego Wywołania, do 32 Agentów w grupie.
- Podręczne **kafle** z informacją o liczbie połączeń Agenta w **grupie** danego dnia – odebranych osób, nieoddzwonionych przez nikogo w grupie, wszystkich do grupy, aktualnie w kolejce.
- Systemowe i personalizowane **statusy Agentów** (zalogowany, wylogowany, urlop, spotkanie itp.) związane z odbieraniem połączeń w grupie.
- **Statystyki i dynamiczne wykresy** dla Managera z podglądem aktywności Agentów oraz połączeń w kolejkach.
- **Raporty dla Managera** (dostępne na żądanie i wysyłane automatycznie w formacie .xlsx) ze statystykami monitorowanych grup i Agentów, obciążenia kolejek, połączeń utraconych.
- **Tablica** – wyświetlanie bieżących statystyk grupy Agentów bez danych osobowych.

Kwestie techniczne

- Aplikacja przeznaczona do współpracy z serwerami PBX **Proxima** i **Libra** (od ver. 2.24).
- Wersja **desktop** lub opcjonalnie dostęp przez **przeglądarkę** internetową (bez powiadomień).
- **Wieczyste licencje** na role: Użytkownik PBX, Agent, Manager, Tablica. Pakiety licencji. Nielicencjonowana rola Administratora.
- Bezpłatne jednorazowe 30-dniowe **licencje testowe** na dowolną liczbę użytkowników i ról.
- Zalecana instalacja na **Serwerze Aplikacji Platan** z systemem Linux. Możliwa na komputerze jako osobnej stacji roboczej (zalecane: 16 GB RAM, CPU 8/16 2.9 GHz, 256 GB SSD, system Windows 10 64 bit lub nowszy).
- Komputery **użytkowników**: 8 GB RAM, system Windows 10 64 bit lub nowszy.

Filmy
o Platan Call Monitorze

zeskanuj lub kliknij kod:





Platan sp. z o.o. sp.k. jest polskim producentem systemów telekomunikacyjnych i nagłośnienia oraz dostawcą usług VoIP. Działamy na rynku klientów biznesowych (B2B). Skupiamy się na trzech działalnościach:

Platan Centrale | Rozwijamy i dostarczamy centrale telefoniczne oraz rozbudowane serwery telekomunikacyjne wraz z akcesoriami i oprogramowaniem wspomagającymi obsługę ruchu telefonicznego.

Systemy Platana powstają w całości we własnych biurach konstrukcyjnych. Od 1985 roku jesteśmy blisko klienta, reagujemy na jego potrzeby i tworzymy produkty słynące z bogatej funkcjonalności i wieloletniej bezawaryjnej pracy.

Centrale i serwery PBX Platan znajdują zastosowanie przede wszystkim w urzędach i instytucjach publicznych, firmach różnej wielkości, obiektach hotelowych, jednostkach ochrony zdrowia, służbach mundurowych i ratowniczych.

Platan VoIP | Oferujemy usługi wielokanałowych łącz Platan SIP trunk do biznesowej telekomunikacji głosowej wykorzystującej technologię VoIP. Usługi Platan SIP trunk uzupełniają ofertę systemów telekomunikacyjnych.

Platan Audio | Projektujemy i wdrażamy elementy Centralnego Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej, rewolucjonizującego sposób przekazywania komunikatów pasażerom na stacjach i przystankach kolejowych.

Łączymy od niemal 40 lat

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

Instalator

Trzecia generacja



Platan Call Monitor

Polski