

Jak ułatwić obsługę połączeń w firmie? Innowacyjne rozwiązania na przykładzie oprogramowania Platan Call Monitor

by [admin](#) on [30 lipca 2020](#)



Prowadzisz firmę, do której dzwonią klienci? Zależy Ci na ich sprawnej i rzetelnej obsłudze, ale nie do końca wiesz, jak ułatwić sobie pracę? Dziś powiemy kilka słów o aplikacji wspierającej zarządzanie połączeniami przez grupy.

Czym jest Platan Call Monitor i komu ułatwi pracę?

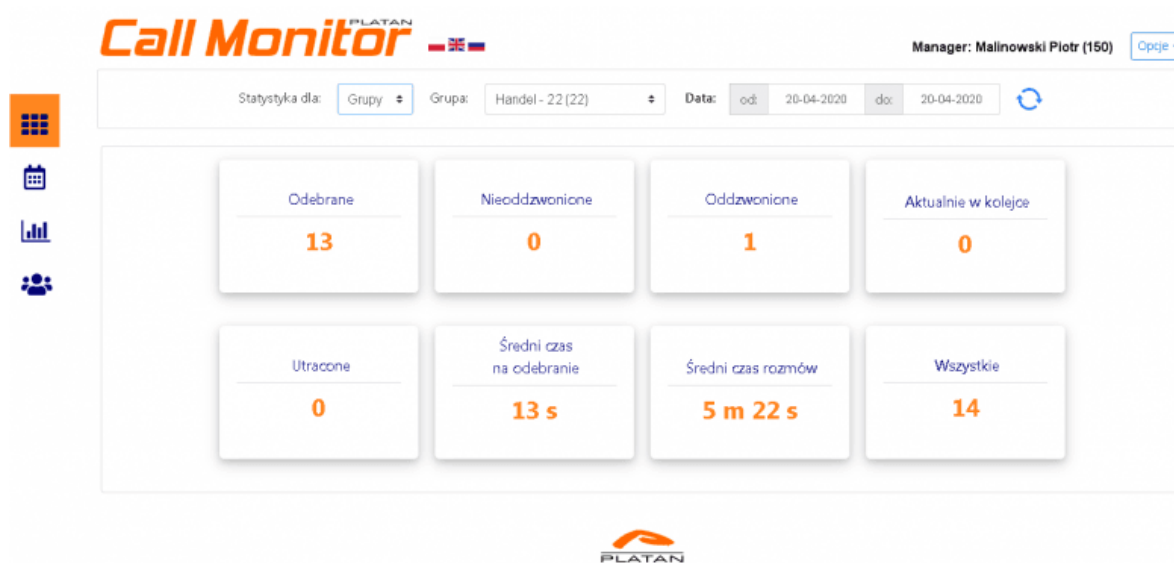
Platan Call Monitor, bo o tym rozwiązaniu mowa, to wyjątkowa aplikacja, która wspiera obsługę połączeń telefonicznych przez grupy. Dzięki niej możliwe jest zminimalizowanie ryzyka utraty klienta. Polecana jest dla firm, które zajmują się głównie obsługą połączeń przychodzących.

Platan Call Monitor sprawdzi się w takich miejscach, jak:

- centra obsługi klienta,
- salony sprzedaży samochodów,
- prywatne przychodnie i gabinety lekarskie,
- biura podróży,
- firmy ubezpieczeniowe,
- przedsiębiorstwa świadczące usługi doradcze,
- firmy, którym zależy na jak najlepszej obsłudze kontaktujących się z nimi osób.

Platan Call Monitor pozwala na weryfikację pracy osób odbierających połączenia. Można na bieżąco śledzić aktywność agentów, a także sprawdzać, kto w grupie odebrał dane połączenie

lub oddzwonił na nieodebrane, dzięki czemu pozostali członkowie grupy będą wiedzieć, że połączenie zostało zrealizowane, a zainteresowany kontakt obsłużony.



Źródło: <https://www.platan.pl/>

Jakie funkcje pełni oprogramowanie Platan Call Monitor?

Aplikacja Platan Call Monitor została stworzona z myślą o agentach, którzy na co dzień zajmują się odbieraniem połączeń, oraz menedżerach, których zadaniem jest koordynacja pracy swoich podwładnych.

Platan Call Monitor pozwala na:

- monitorowanie połączeń przychodzących, z takimi informacjami jak numer telefonu, nazwa dzwoniącego, graficzny status połączenia (odebrane, nieodebrane, oddzwonione itp.),
- weryfikowanie, kto w grupie odebrał dane połączenie,
- zebranie informacji o nieodebranych połączeniach, z uwzględnieniem tego, czy ktoś oddzwonił, a także – które połączenia nadal nie zostały obsłużone,
- przeglądanie połączeń w kolejce wraz z czasami oczekiwania,
- szybkie dzwonicie lub oddzwanianie za pomocą kliknięcia na wyświetlany numer,
- monitorowanie dostępności agentów, czy są zalogowani, czy też nie, czy są na urlopie, zwolnieniu lekarskim, mają przerwę itp.,
- uzyskanie informacji o połączeniach, które zostały utracone (dzwoniący zrezygnowali z oczekiwania),
- optymalizowanie pracy grupy dzięki analizie statystyk połączeń dla grup i agentów, intensywności ruchu w rozkładzie godzinowym i tygodniowym.

Oprogramowanie Platan Call Monitor obsługuje do 64 Grup Wspólnego Wywołania, a każda z nich może się składać z 16 użytkowników znajdujących się w jednej lub kilku lokalizacjach. Umożliwia stworzenie centrum telefonicznej obsługi klienta również w pracy zdalnej, co może być szczególnie przydatne przy ograniczeniach związanych z epidemią koronawirusa. Ponadto agenci nie muszą korzystać z telefonów stacjonarnych, w centralach Platan do grup można włączyć także telefony komórkowe.

Jak skorzystać z aplikacji Platan Call Monitor?

Oprogramowanie, o którym mowa, współpracuje z PBX Serverem Libra, z IP PBX Serverem Proxima oraz IP PBX Serverem Proxima plus firmy Platan. Dostępne jest na systemy operacyjne Linux oraz Windows.

Możliwe jest wcześniejsze przetestowanie oprogramowania, sprawdzenie, jak ono działa. To znaczne ułatwienie, z którego bezsprzecznie warto skorzystać. Wszelkie informacje dotyczące tego nowoczesnego rozwiązania znajdziemy na <https://www.platan.pl/>. Na stronie możemy także obejrzeć prezentację Platan Call Monitor, z uwzględnieniem trzech opcji logowania: Agent, Manager oraz w trybie Tablicy.

<http://www.bpcomp.pl/jak-ulatwic-obsluge-polaczen-w-firmie-innowacyjne-rozwiazania-na-przykladzie-oprogramowania-platan-call-monitor>