

Телфин

МОНИТОРИНГ

ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
И ЗАГРУЖЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ

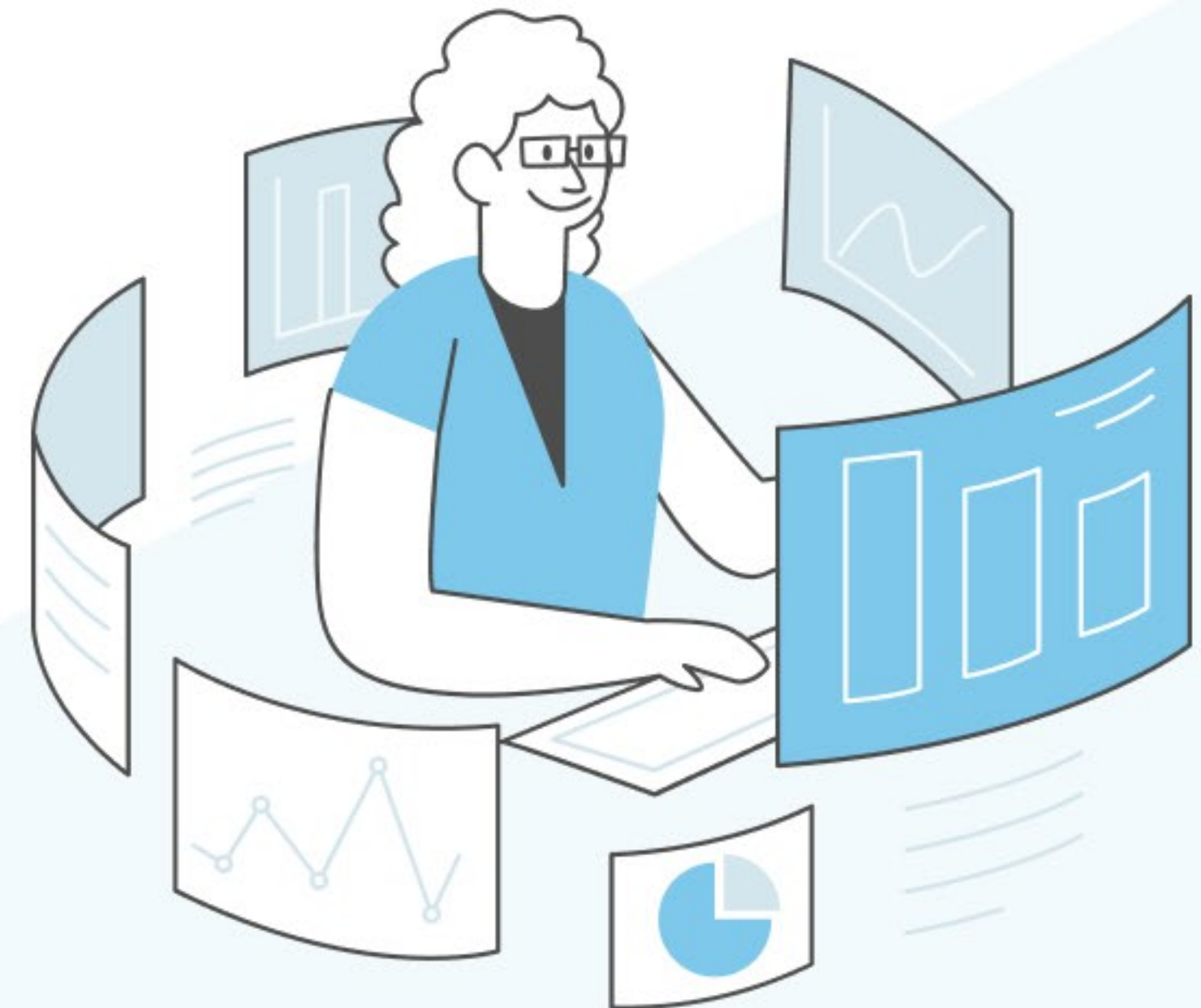


Что такое **Мониторинг**?

Мониторинг — это расширенная статистика и аналитика по звонкам, которая наглядно показывает сводную информацию о загруженности и эффективности сотрудников. Решение позволяет оптимизировать работу колл-центров, горячих линий, служб поддержки, клиентского сервиса и отделов продаж.

Что дает Мониторинг?

- ✓ Рост дисциплины и качества обслуживания клиентов.
- ✓ Организация прозрачных коммуникаций.
- ✓ 100% контроль сотрудников.
- ✓ Учет загруженности операторов.
- ✓ Оценка эффективности работы.



Ключевые функции

Решение включает 6 разделов:

- ✓ Общий мониторинг
- ✓ Дневной отчет
- ✓ Эффективность
- ✓ Загруженность
- ✓ Дашборд
- ✓ Нормативы



Общий Мониторинг.

Для быстрого контроля ключевых показателей по группе

- Общая информация по выбранной очереди или группе на текущий день: количество сотрудников, их статусы, число занятых и свободных операторов.
- Здесь можно направить вызов из очереди на любого сотрудника или подключиться к разговору.

The screenshot displays the 'Общий мониторинг' (General Monitoring) interface in the Telphin system. The browser address bar shows 'telphin.ru'. The page header includes 'Телфин' and 'Личный кабинет'. The main content area shows 'Общая активность сотрудников на 31.07.2024'. A central dashboard features a circular gauge indicating 5 employees. To the right, a summary of employee statuses is provided: 3 'На линии' (On line), 3 'Зарегистрирован' (Registered), 0 'Сейчас разговаривает' (Currently talking), and 3 'Свободных операторов' (Free operators). Further right, SLA compliance is shown as 0% 'Доля принятых по нормативу SLA' and 0% 'Пропущенные' (Missed).

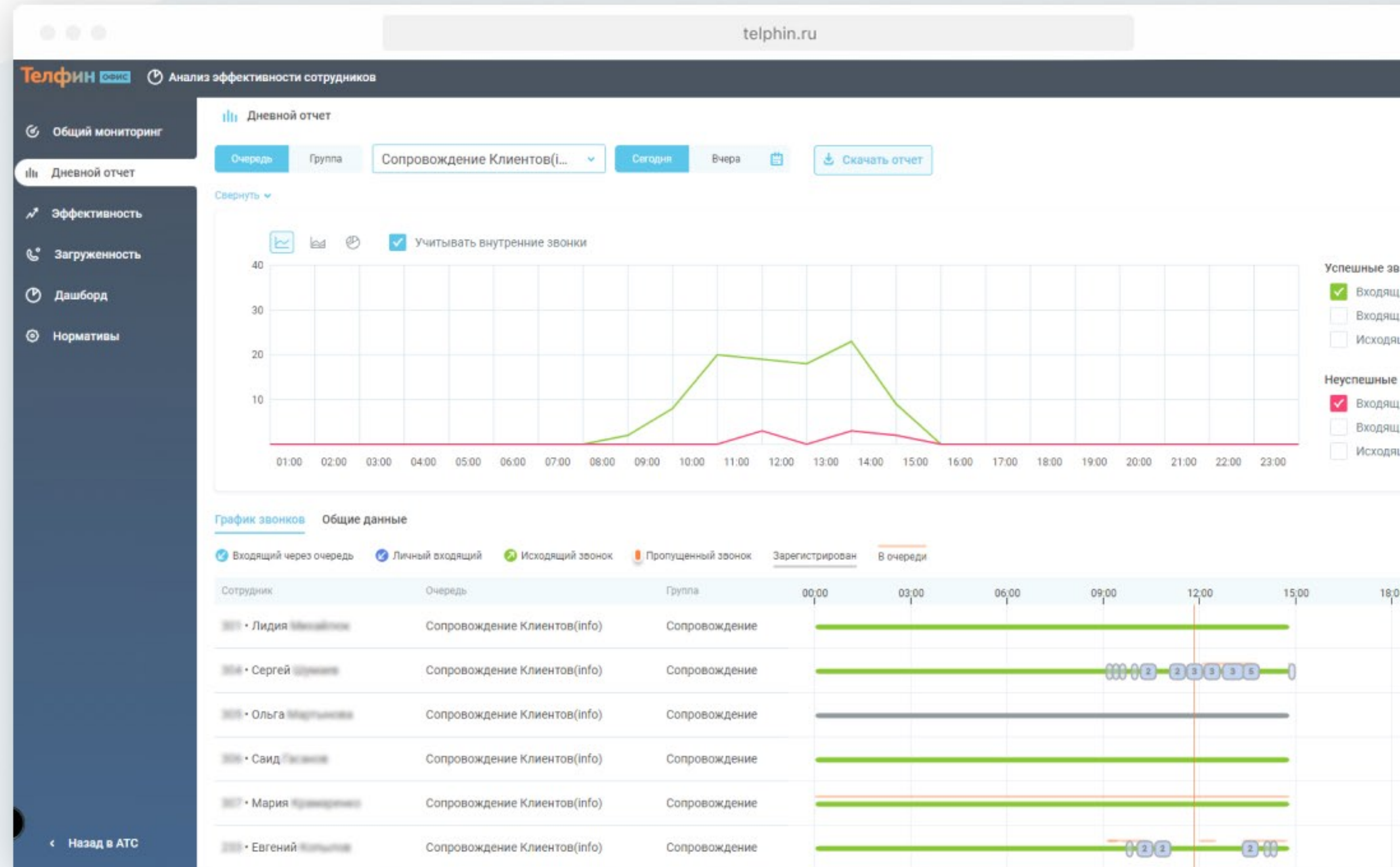
Below the dashboard is a table titled 'Сотрудники в сети' (Employees in network) for 'Очередь 200'. The table columns are: Статус, Сотрудник, Время установки статуса, Время в статусе, Очередь, Группа, and Занятость.

Статус	Сотрудник	Время установки статуса	Время в статусе	Очередь	Группа	Занятость
✓	101	26.07.24 / 14:19	4d 22:43	200 / 400	-	-
✓	102	25.06.24 / 19:27	35d 17:36	200 / 300	123	-
✓	103	26.06.24 / 11:11	35d 01:51	200	monitor	-
---	104	- / -	-	200	monitor	-
---	105	- / -	-	200	monitor	-

Дневной отчёт.

Для оценки интенсивности звонков за конкретный день

- **Статистика по входящим/исходящим вызовам.**
- **Число обработанных вызовов и их записи, с возможностью «провалиться» в звонок и послушать его.**
- **Суммарное время пребывания каждого сотрудника в том или ином статусе.**



Эффективность.

Для оценки результатов работы очереди, группы или любого из сотрудников

- Информация по звонкам за определенный период.
- Таблица с параметрами для отслеживания эффективности сотрудников: успешные звонки, % пропущенных, время ожидания, количество оценок и др.

telphin.ru

Телфин ОФИС Личный кабинет

69% занято test_read_on 962 969,93 P

Эффективность

Очередь Группа Отдел продаж Сегодня Неделя Месяц Скачать отчет

Отдел продаж Свернуть

Входящие на очередь

3 Всего

2 Принято в соответствии с нормативом SLA

3 Принято

0 Пропущено

02:43 Среднее время разговора 00:08:08

Выберите пункты, необходимые для отображения в таблице

Входящие

- Усп. входящие
- Усп. входящие в нормативе SLA
- Внутр. входящие
- Пропущ. входящие
- % пропущ. входящих от всех входящих
- Пропущ. с превыш. SLA
- % пропущ. с превыш. SLA от всех пропущ.
- Короткие пропущенные

Исходящие

- Мин. время ожидания
- Макс. время ожидания
- Сред. время ожидания
- Общ. время ожидания
- % обраб. вход. без перевода
- Перевед. входящие
- Все исходящие
- Успешные исходящие

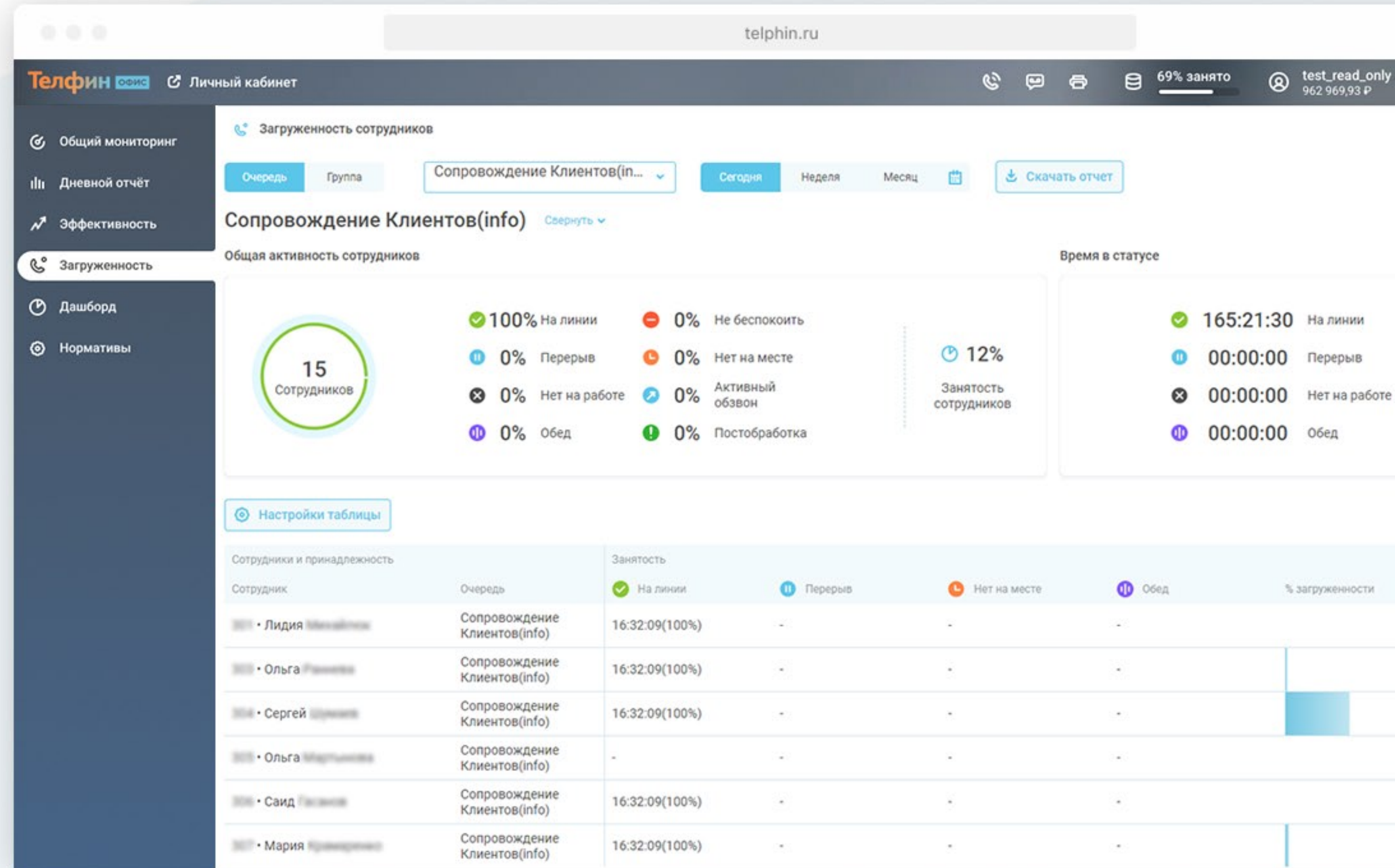
Сохранить Отменить

Сотрудник	Усп. входящие на очередь	Усп. входящие в нормативе SLA	Внутр. входящие	Проп. входящие	50%	0	0%	0	00:00:07	00:00:08
Ангела	0	0%	0	2						
Игорь	0	0%	0	4						
Иван	0	0%	0	0						
Наталья	0	0%	0	4						
Максим	0	0%	0	4						
Михаил	0	0%	0	1						
Виталий	2	100%	0	2						

Загруженность.

Для контроля и анализа статусов операторов в заданный период времени

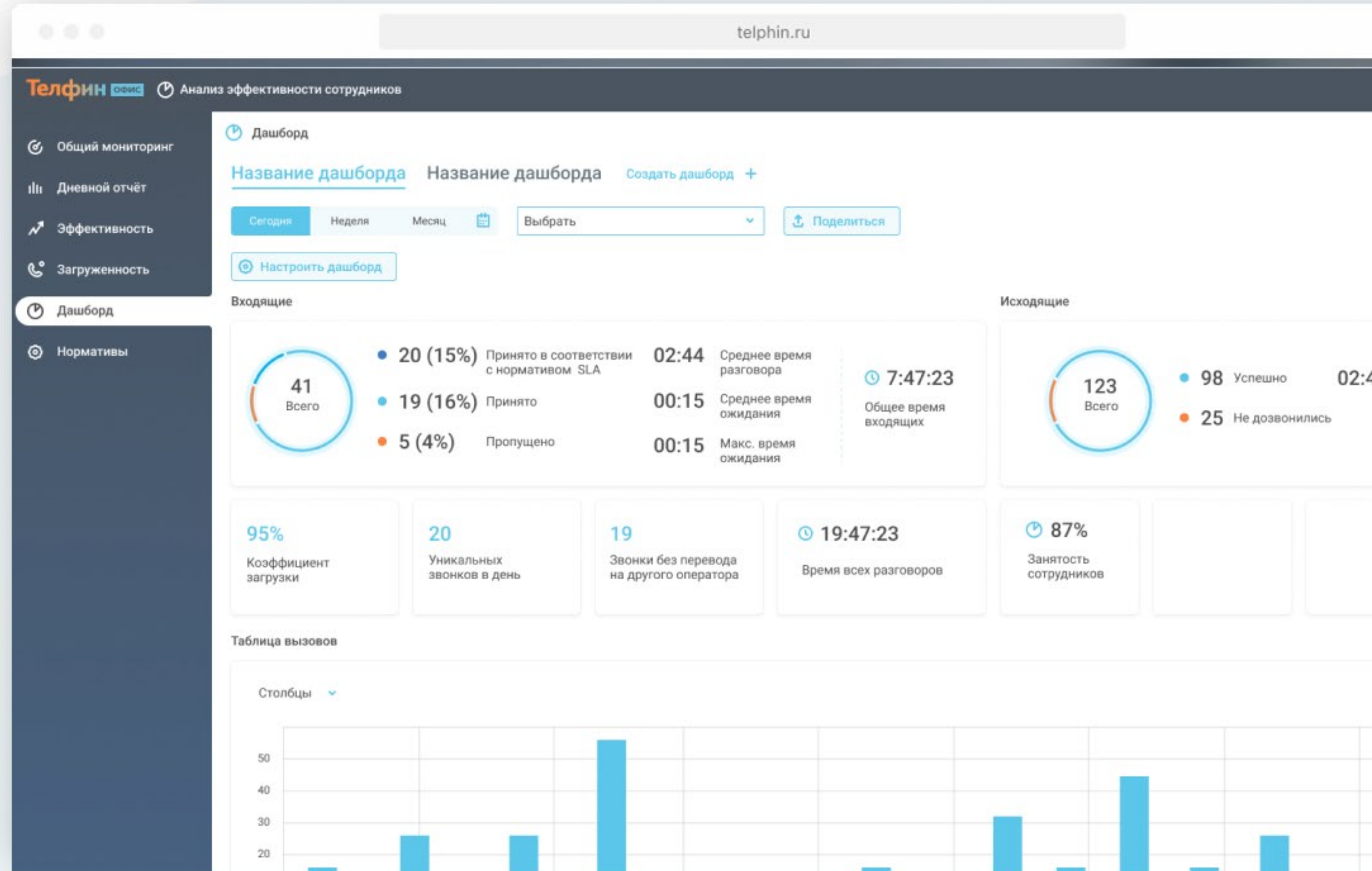
- **Общая активность сотрудников в рамках заданного диапазона, занятость и общее время разговоров.**
- **Данные по статусам сотрудников и время их нахождения на линии, в активном обзвоне, на обеде и т.д.**



Дашборд.

Для настройки индивидуальных отчетов, сравнения и анализа показателей

- Нужные вам графики и отчеты сразу по нескольким очередям или группам.
- Все необходимые данные для отслеживания работы сотрудников: дневной отчет, эффективность и загруженность.



Нормативы.

Для контроля соблюдения требований по обработке обращений

- **Нормативы времени** принятия звонка для каждой очереди.
- **Вы сами задаете SLA-стандарт** и решаете, сколько секунд должен продлиться разговор, чтобы он считался успешным.

telphin.ru

Телфин Офис Анализ эффективности сотрудников

Ваш отзыв

Нормативы

Общие Очередь

Выберите очередь из списка

Отдел продаж ✓

Тех.Поддержка(support)

Сопровождение Клиентов(info)

Отдел Веб-разработки

Очередь нераб.времени ОП - для сбора пропущенных

Очередь модуля Диспетчерская

Аккаунты

НН.ru. Для Алексея

поддержка WhatCRM

тестовая очередь

test

Тестовая очередь саппорта

1

Настройка нормативов Отдел продаж

Норматив времени принятия звонка ? 0 сек

Короткие пропущенные ? длительность ожидания не более 0 сек

Рабочее время ?

Начало рабочего дня 10:00

Окончание рабочего дня 17:00

Сохранить Отменить

Назад в АТС

Для кого разработан Мониторинг?



Руководителям компаний

Оптимизировать бизнес-процессы в компании и повысить качество обслуживания, а также лояльность клиентов и партнеров



Начальникам отделов

Выявлять оптимальный уровень нагрузки, грамотно формировать KPI, контролировать операционную деятельность, составлять графики работы и отпусков, объективно оценивать качество работы сотрудников

Сколько стоит Мониторинг?

Стоимость

Подключение — 0 руб.

Абонентская плата - 4590 руб./мес.
на 5 пользователей.

Каждый последующий пользователь - 200 руб./мес.

Сервис работает на базе АТС «Телфин.Офис» и уже
включен в тариф Контакт-центр.



Телфин

Свяжитесь с нами

Закажите консультацию специалиста:

Телефон: 8 (800) 777-31-62

Email: sales@telphin.ru

Сайт: www.telphin.ru

Подключите виртуальную АТС «Телфин.Офис» и объедините все филиалы вашей франшизы в единую управляемую телефонную сеть!