

Телфин

МОНИТОРИНГ

ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
И ЗАГРУЖЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ

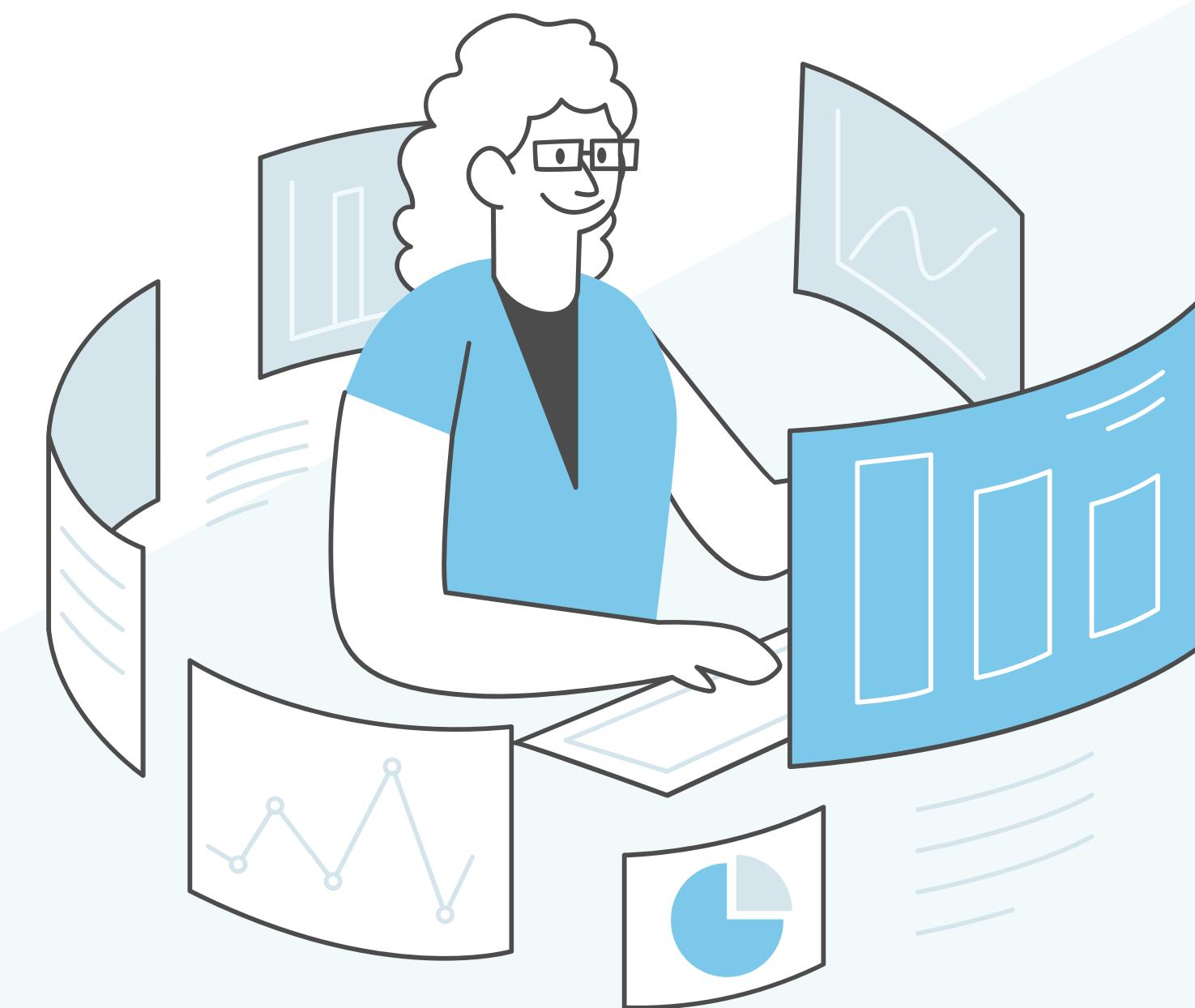


Что такое Мониторинг?

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?

- ✓ Повышение качества обслуживания клиентов
- ✓ Организация прозрачных коммуникаций
- ✓ Планирование работы контакт-центра
- ✓ Учет загруженности операторов
- ✓ 100% контроль сотрудников



Ключевые функции

Решение включает 6 разделов:

- ✓ Общий мониторинг
- ✓ Дневной отчет
- ✓ Эффективность
- ✓ Загруженность
- ✓ Дашиборд
- ✓ 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 'General Monitoring' section of the Telphin.ru web interface. At the top, there's a navigation bar with the Telphin logo, user information (69% занято, test_read_only), and a timestamp (31.07.2024). On the left, a sidebar lists 'Общий мониторинг' (General monitoring) under 'Личный кабинет'. The main area shows a summary for '1 очередь' (queue). A large circular chart indicates there are 5 employees in the queue. To the right, a table provides detailed status information:

| Статус | Количество | Описание |
|----------------------|------------|----------|
| На линии | 3 | |
| Зарегистрирован | 3 | |
| Сейчас разговаривает | 0 | |
| Свободных операторов | 3 | |

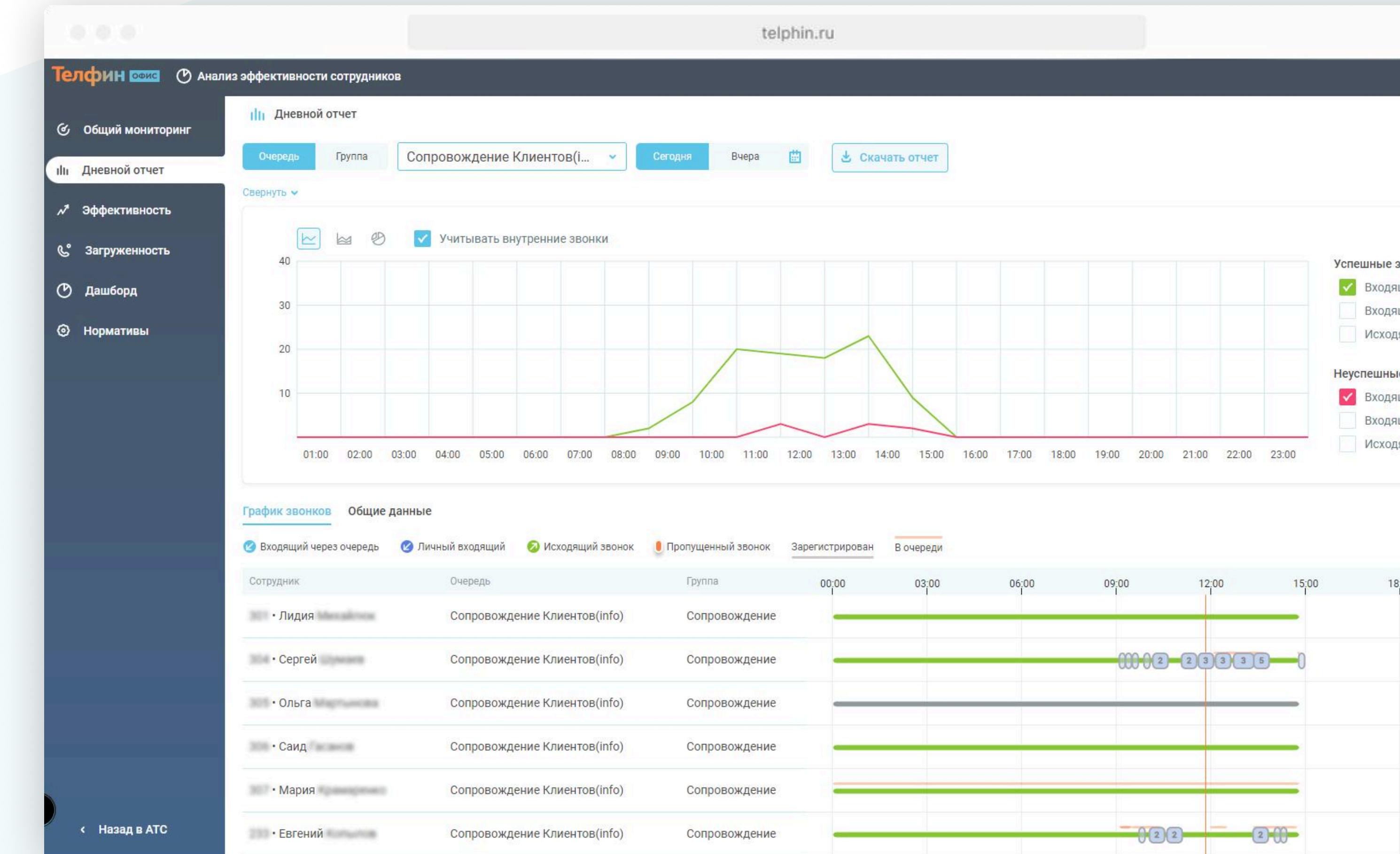
Below this, a section titled 'Сотрудники в сети' (Employees in the network) lists employees by ID and status. The table includes columns for Employee ID, Status, Time of status change, Duration in status, Queue number, Group, and Occupied status. Each row has a call icon in the last column.

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

The screenshot displays the Telphin.ru software interface, specifically the 'Efficiency' section for the 'Sales Department' (Отдел продаж). The top navigation bar shows the URL telphin.ru and various system status indicators like '69% занято' (69% busy) and 'test_read_on'. On the left, a sidebar menu includes 'Общий мониторинг', 'Дневной отчет', 'Эффективность' (selected), 'Загруженность', 'Дашборд', and 'Нормативы'. The main content area features a circular dashboard with the number '3' (Всего) and three categories: 'Принято в соответствии с нормативом SLA' (2), 'Принято' (3), and 'Пропущено' (0). Below this is a table titled 'Общие метрики' (General metrics) with columns: Сотрудник (Employee), Усп. входящие на очередь (Incoming calls answered), Усп. входящие в нормативе SLA (Incoming calls within SLA), Внутр. входящие (Internal incoming calls), and Проп. входящие (Incoming calls missed). The table lists several employees with zero values across all metrics. To the right of the table is a large button labeled 'Выберите пункты, необходимые для отображения в таблице' (Select items necessary for displaying in the table) with a list of checkboxes for filtering data. At the bottom right are buttons for 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel).

| Сотрудник | Усп. входящие на очередь | Усп. входящие в нормативе SLA | Внутр. входящие | Проп. входящие |
|-----------|--------------------------|-------------------------------|-----------------|----------------|
| Анжела | 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

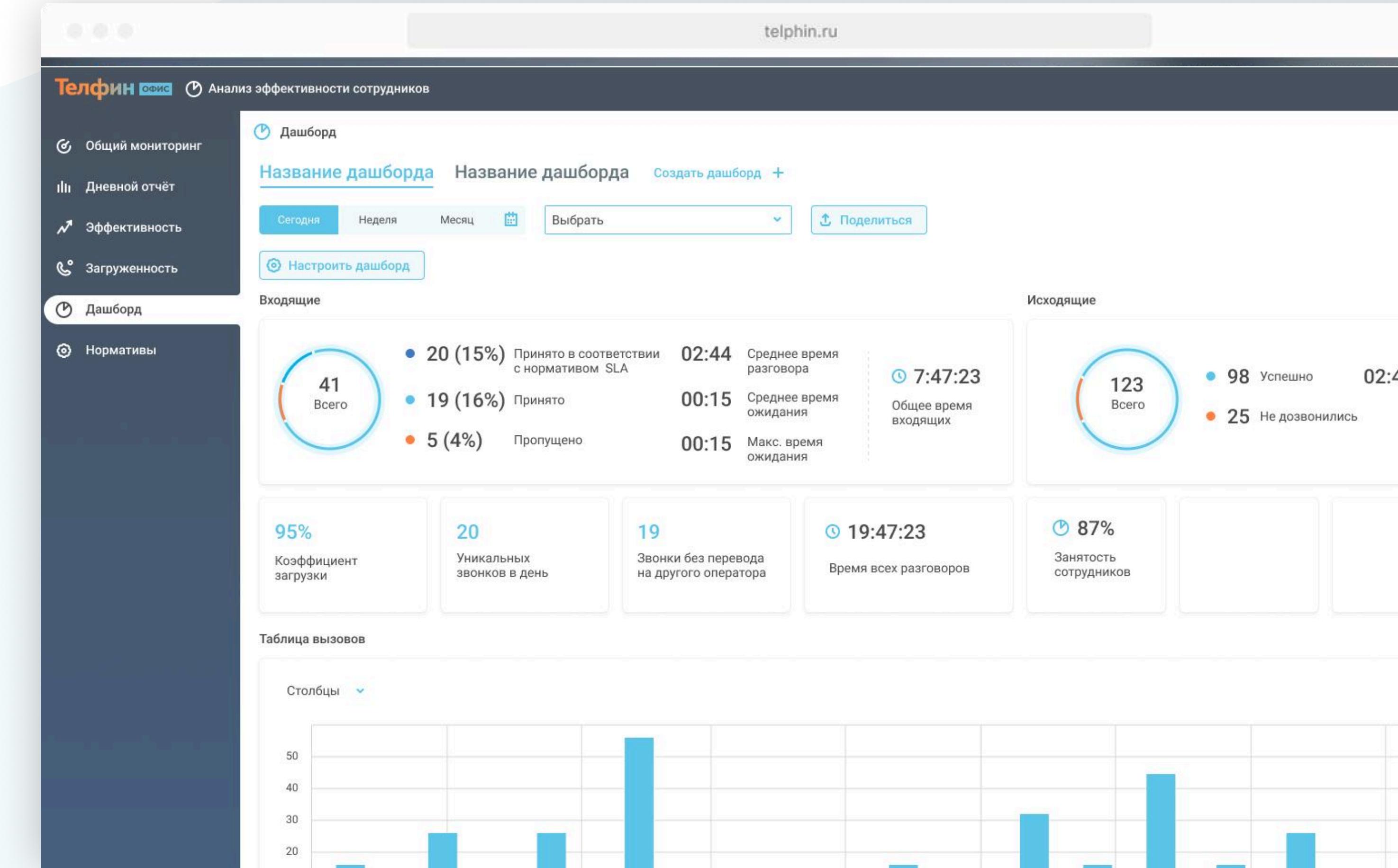
- Общая активность сотрудников** в рамках заданного диапазона, занятость и общее время разговоров.
- Данные по статусам** сотрудников и время их нахождения на линии, в активном обзвоне, на обеде и т.д.

| Сотрудники и принадлежность | Занятость |
|-----------------------------|-----------|
| Лидия | На линии |
| Ольга | На линии |
| Сергей | На линии |
| Ольга | На линии |
| Сайд | На линии |
| Мария | На линии |

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.**

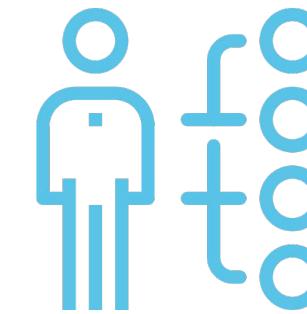


Нормативы.

Для контроля соблюдения требований по обработке обращений

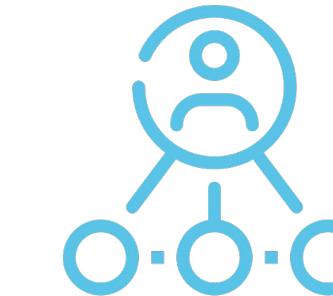
- Нормативы времени принятия звонка для каждой очереди.
- Вы сами задаете SLA-стандарт и решаете, сколько секунд должен продлиться разговор, чтобы он считался успешным.

Для кого разработан Мониторинг?



Руководителям компаний

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



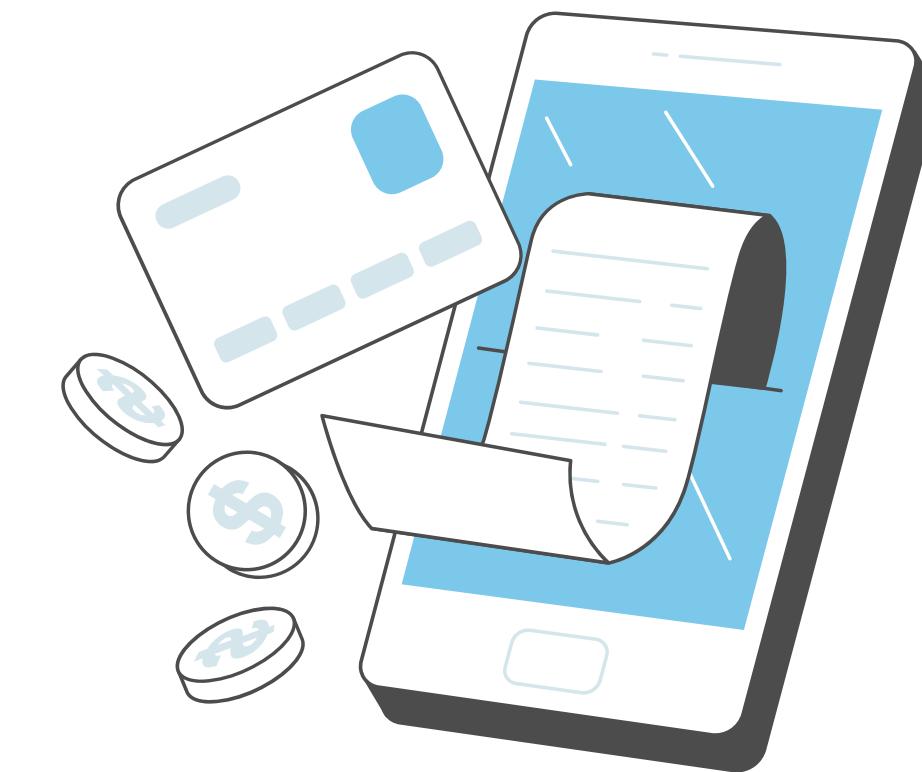
Начальникам отделов

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

Сколько стоит Мониторинг?

Стоимость

Это один из ключевых сервисов комплексного решения Контакт-центр. Мониторинг звонков подключается только в составе [Контакт-центра](#).



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!