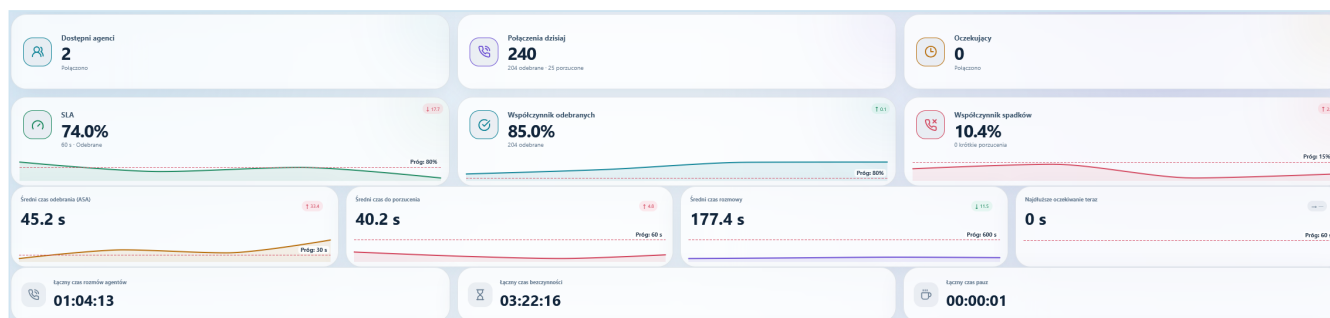


CALL CENTER PERFORMANCE DASHBOARD

Wiesz, co dzieje się na infolinii. Możesz zaplanować kolejny krok.

Kto jest gotowy odebrać telefon? Ilu klientów czeka? Jak wyglądała obsługa podczas ostatniej zmiany? Call Center Performance Dashboard łączy bieżący obraz kolejek i pracy konsultantów z raportami połączeń.



Bieżący obraz obsługi połączeń. Dane demonstracyjne.

Teraz

Sprawdź oczekujących, dostępność konsultantów i czas oczekiwania.

W trakcie zmiany

Przyjrzyj się pracy zespołu i polskim komunikatom alarmowym.

Przed kolejnym dniem

Wykorzystaj raporty poszczególnych dni i kolejek do rozmowy o obsadzie.

OBSADA I PRACA ZESPOŁU

Czy zespół jest gotowy na większy ruch?

Rano przychodzi pytanie o obsadę. Sprawdź dostępność konsultantów i przyjrzyj się temu, jak rozkładała się praca podczas zmiany.



Przebieg pracy konsultantów na osi czasu. Dane demonstracyjne.

Zobacz przebieg dnia

Oś czasu pokazuje rozmowy, pauzy i okresy niedostępności poszczególnych osób. Zestaw ten obraz z grafikami i zadaniami zespołu.

Przejdź do konkretnej kolejki

W widoku kolejek sprawdzisz liczbę oczekujących, przypisane osoby i ich stany. Możesz połączyć obraz pracy konsultantów z obsadą wybranego obszaru.

Przygotuj kolejny krok

Masz dane do rozmowy o wsparciu zespołu i organizacji dalszej części zmiany.

ALARMY PO POLSKU

Konkretna informacja wskazuje, gdzie zajrzeć.

Wydłużone oczekiwanie, brak dostępnego konsultanta przy oczekujących klientach albo przedłużająca się pauza - system sygnalizuje przekroczenie ustalonych progów.



OSTRZEŻENIA

Wydłużony czas odebrania

Średni czas odebrania wynosi 43.6 s przy progu 30 s.

AKTUALNIE 43.6 s	PRÓG USTAWIONY 30 s
----------------------------	-------------------------------

Przykładowe polskie komunikaty z wartościami i progami. Dane demonstracyjne.

Osoba lub kolejka, wartość i próg

Przy komunikacie widzisz, czego dotyczy sygnał. To punkt wyjścia do sprawdzenia sytuacji i rozmowy z odpowiednią częścią zespołu.

Zasady dopasowane do obsługi

Reguły można dostosować do potrzeb poszczególnych kolejek i pracowników.

Informacja także na telewizorze

Kierownik zarządza widocznością alarmów na wspólnym ekranie zespołu.

RAPORTY POŁĄCZEŃ

Każdy dzień i każda kolejka mają swoją historię.

Po zmianie przychodzi czas na pytanie: jak przebiegała obsługa i co przygotować na jutro? Wybierz okres, kolejki, konsultantów i potrzebne wskaźniki.

SZCZEGÓŁY

Wyniki dzienne

DATA	OFEROWANE	ODEBRANE	PORZUCONE	KRÓTKIE PORZUCENIA	DŁGIE PORZUCENIA	WYJŚCIA KLAWISZEM	SLA	WSPÓŁCZYNNIK ODEBRANYCH	WSPÓŁCZYNNIK SPADKÓW	ŚREDNI CZAS ODEBRANIA (ASA)
2026-07-21	4	3	1	0	1	0	100,0%	75,0%	25,0%	7,3 s
2026-07-22	21	14	0	0	0	0	92,9%	66,7%	0,0%	10,6 s
2026-07-23	4	2	1	0	1	0	50,0%	50,0%	25,0%	47,0 s
2026-07-24	1	1	0	0	0	0	100,0%	100,0%	0,0%	4,0 s
2026-07-25	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
2026-07-26	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
2026-07-27	240	204	25	0	25	3	74,0%	85,0%	10,4%	45,2 s

PORÓWNANIE KOLEJEK

Wyniki per kolejka

KOLEJKA	OFEROWANE	ODEBRANE	PORZUCONE	KRÓTKIE PORZUCENIA	DŁGIE PORZUCENIA	WYJŚCIA KLAWISZEM	SLA	WSPÓŁCZYNNIK ODEBRANYCH	WSPÓŁCZYNNIK SPADKÓW	ŚREDNI CZAS ODEBRANIA (ASA)	ŁĄC
1000	199	162	22	0	22	3	77,2%	81,4%	11,1%	39,8 s	
2000	71	62	5	0	5	0	71,0%	87,3%	7,0%	49,0 s	

Wyniki poszczególnych dni oraz porównanie kolejek. Dane demonstracyjne.

Poszczególne dni

Sprawdź odebrane połączenia, porzucenia i czas oczekiwania. Analizuj jeden dzień, dłuższy okres lub cały rok.

Każda kolejka osobno

Przyjrzyj się wybranemu obszarowi obsługi lub porównaj kilka kolejek w tym samym okresie.

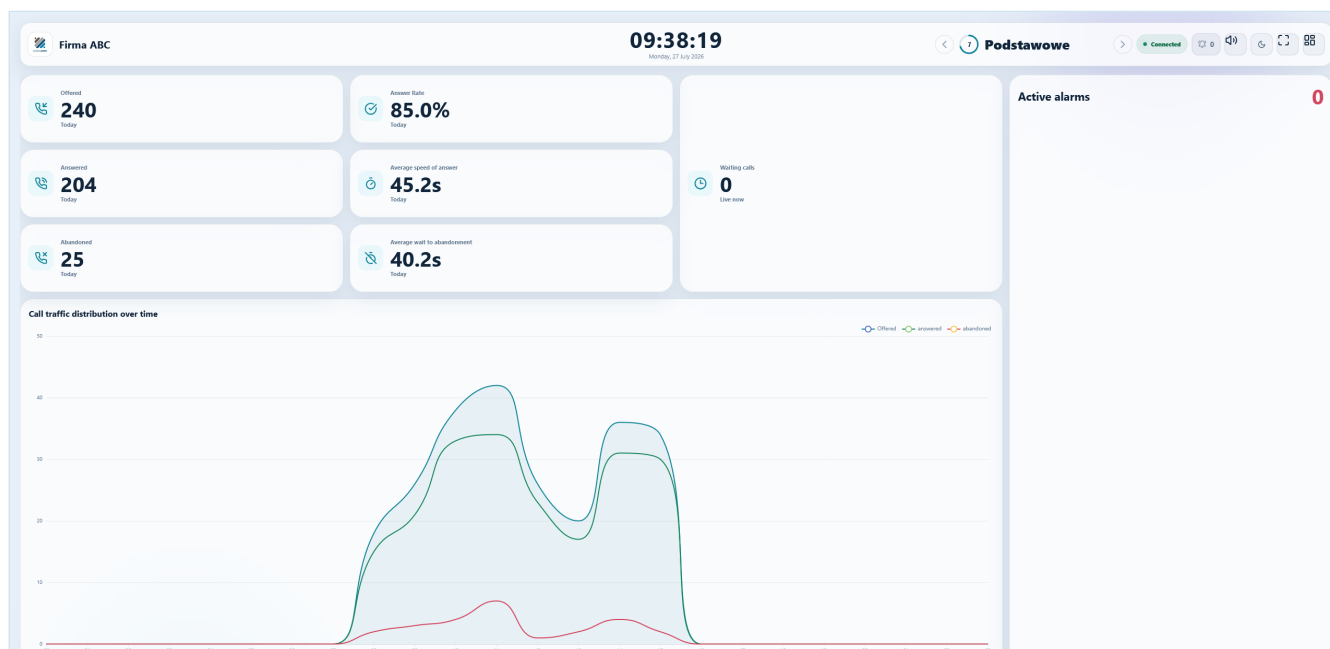
Dane do planowania

Eksport CSV pozwala kontynuować analizę w arkuszu. Przygotuj zestawienie na podsumowanie zmiany i rozmowę o obsadzie kolejnych dni.

WIDOK TV

Wspólny ekran. Wspólny obraz sytuacji.

Na ściennym telewizorze zespół widzi kolejki, wyniki i aktywne alarmy. Wystarczy spojrzenie na ekran, aby sprawdzić sytuację podczas zmiany.



Widok TV z danymi demonstracyjnymi. Układ można dopasować do zespołu.

Informacje dla całego zespołu

Widoki mogą prezentować kolejno kolejki, pracę konsultantów i wyniki obsługi.

Układ dopasowany do miejsca pracy

Kreator pozwala dobrać elementy, ich wielkość i ułożenie. Możesz ustawić kolejność ekranów oraz dodać nazwę i logo firmy.

Rytm Twojej infolinii

Dobierz sygnały dźwiękowe i harmonogram uwzględniający godziny pracy oraz dni wolne.

POROZMAWIAJMY O TWOJEJ INFOLINII

Zobacz, jak panel może wspierać Twój zespół.

Zacznijmy od sytuacji, które pojawiają się w Twojej firmie: planowania obsady, oczekiwania klientów, organizacji przerw i podsumowania wyników.

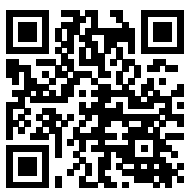
Przygotuj temat do rozmowy

Opowiedz o używanym systemie telefonicznym, zespołach i podziale połączeń. Wskaż pytanie, na które najczęściej potrzebujesz odpowiedzi podczas zmiany. Omówimy potrzeby i możliwości zastosowania Call Center Performance Dashboard.

Centrale Telefoniczne Paweł Matyja

(32) 441 74 95 kontakt@pawelmatyja.pl pawelmatyja.pl

Umów niezobowiązujące spotkanie



Centrale Telefoniczne Paweł Matyja

Umów niezobowiązujące spotkanie

32 441 74 95

kontakt@pawelmatyja.pl

crm.pawelmatyja.pl/rezerwacje/spotkan
ul. Warszawska 236/5, 43-155 Bieruń