



Helios Orange Kontaktní centrum Panasonic (CTI – Computer Telefony Integration)

Tento modul CallCentrum umožňuje přímou komunikaci systému Helios Orange s ústřednami Panasonic TDA a dalšími

Funkce CallCentra:

- Vytáčení hovorů
- Příjem hovoru a identifikace volajícího dle tel. čísla
- Přehled všech hovorů ke kontaktnímu jednání

Možnost rozšíření o GSM Gateway:

- Načítání SMS
- Zpracování SMS
- Odesílání SMS

Využití Callcentra Helios Orange

Jste menší nebo středně velká firma, máte tisíce zákazníků a několik pracovníků, kteří telefonicky komunikují s klientem? **Využíváte TELEMARKETING? Potřebujete veškeré změny a dohodnuté skutečnosti zaznamenávat do CRM Modulu Vašeho systému Helios Orange**, tak aby kdokoliv ze spolupracovníků, který nahlédne do zakázky měl přehled co se na zakázce vykomunikovalo? **CTI řešení Callcentrum Helios Orange Vám díky CTI propojení s ústřednou tuto práci velmi usnadní.**

Aplikace automaticky monitoruje a zaznamenává veškeré hovory na ústředně. Pracovník může ze systému Helios Orange **vytáčet čísla pomocí horké klávesy F12 nad kontaktem, úkolem či kontaktním jednáním. Při příchozím hovoru** ze známého tel. čísla se Vám na obrazovce monitoru objeví okno s telefonním číslem, organizací klienta, jménem osoby a realizovanými kontaktními jednáními. Během hovoru nebo po jeho ukončení máte možnost přímo zapsat poznámku další výstupy z tohoto jednání.

Přehledy pro manažera

Potřebujete jako majitel firmy nebo vedoucí pracovník **sledovat aktivitu svých kolegů?** Kolik minut pracovníci telefonují, kolik firem za den oslovili, zda oslovili firmy, které měli oslovit, jaký byl výsledek telefonického jednání, co se změnilo na zakázce, jaké byly dodatečné požadavky a kdy? V přehledech telefonátů, ke kontaktnímu jednání, k firmě, k zakázce máte možnost tato data vysledovat!

Možnosti rozšíření

Po identifikaci volajícího je možno na základě požadavku zákazníka rozšířit funkcionalitu řešení o další moduly a funkce. Například o **aktuální výši SALDA** s daným odběratelem, **obrat za období**, a další informace o firmě dostupné v systému Helios Orange.

K dispozici je i modul SMS Centrum

Řešení lze nezávisle rozšířit i o GSM bránu a softwarové zpracování SMS zpráv. Příklad: Odeslání informací o stavu objednávky, registrace zákazníků apodobně.

Příklad odchozích hovorů – TELEMARKETING, TELESALES

Telefonní operátor(ka) má **seznam kontaktů** nebo již přímo **úkolů**, které má obvolávat.

Helios Orange

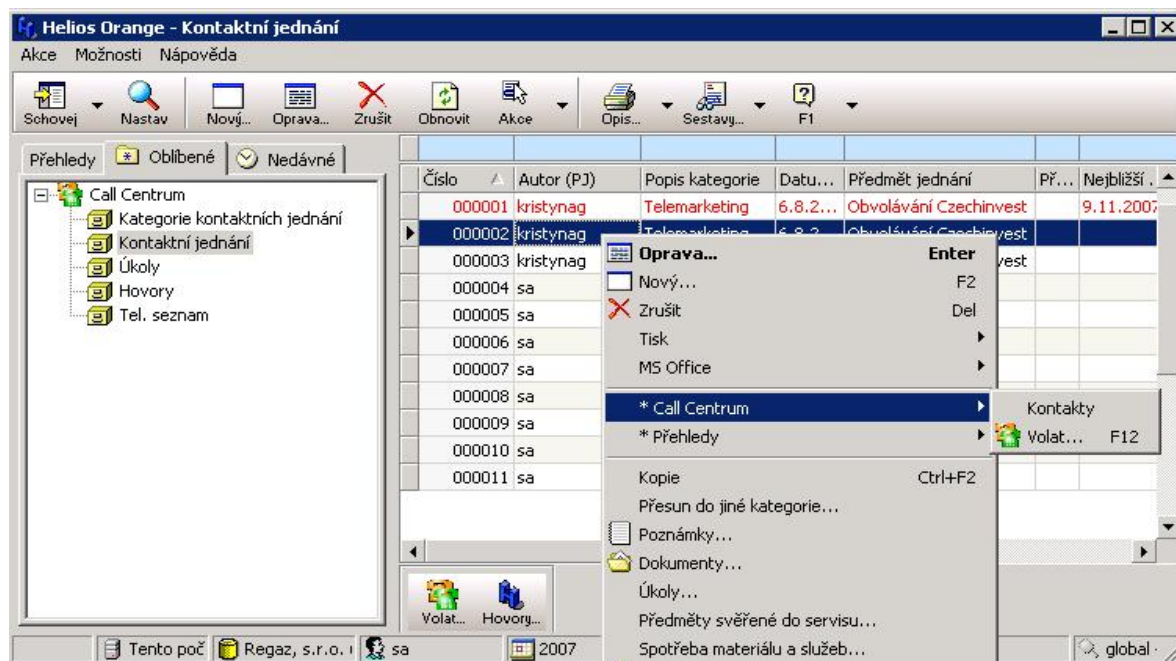
Označí si záznam úkolu, kontakt nebo již existující kontaktní jednání a začne jednoduše **vytáčet číslo pomocí stisku horké klávesy F12 nad záznamem**. V okamžiku vytáčení čísla **se otevře okno Kontaktního jednání**, kde do pole popis vyplní stručně několika slovy či větami obsah telefonátu. Pokud obsahem telefonátu byl **úkol**, např. zaslat zákazníkovi katalog, **vytvoří** návazný úkol pro zodpovědnou osobu - POSLAT KATALOG. Pokud se se zákazníkem domluví na dalším telefonátu, zaznamená si úkol telefonát a zadá datum schůzky.

Příklad příchozího hovoru

Operátorka má **na lince hovor** od zákazníka, zvoní telefon, na obrazovce počítače se objeví **okno s číslem volajícího** a pokud je ve Vaší databázi tel. číslo zákazníka, **dotáhne se z databáze firma a jméno člověka který volá**. Operátorka zvedá telefon, začne mluvit se zákazníkem a na základě obsahu telefonátu má možnost si vybrat zda připíše poznámku o hovoru k již existujícímu kontaktnímu jednání nebo vytvoří nové.

Technologie a požadavky na provoz

Pro správnou funkci softwaru je vyžadováno **prostředí LAN s doménou MS Windows Server** a pracovní stanice MS Windows XP Profesional. **Ústředna musí být propojena** se serverem buď **USB kabelem** nebo přes LAN. Software je testován na ústřednách Panasonic TDA 15 a TDA 30, je však možné ho odladit i s Vaší ústřednou, která podporuje alespoň standard **MS TAPI 2.0**. Doporučujeme vybavení telefonistek náhlavní soupravou (headsetem) a systémovými telefony určené k dané ústředně.



Referenční zákazník

REGAZ, s.r.o. - profesionální zařízení skladů, dílen a užitkových vozidel

Kontakt na partnera Helios Orange

Ing. Jaromír Kobza, KeyTech
Krapkova 3, 779 00 Olomouc
Tel. 775 973 313, 588 500 874
Email: jaromir.kobza@keytech.cz
www.keytech.cz

