

# Call centar telekomunikacijski sustav

## Fleksibilan sustav po Vašoj mjeri

Predstavljamo vam sustav za pozivne centre s pametnim pozivateljem koji vam omogućuje povećanu produktivnost i bolje iskorištavanje radnog vremena vaših agenata, te olakšava kontrolu rada i organizaciju posla.

Sustav podržava pozivne centre koji koriste dolazne i odlazne pozivne kampanje.

## Dolazne telefonske kampanje

Prilikom obrade dolaznih poziva sustav koristi različite strategije raspoređivanja poziva agentima kako bi se postigla maksimalna efikasnost. Dolazni pozivi raspoređuju se u redove čekanja koji se strateški raspoređuju vašim agentima. Jedan agent može biti prijavljen u više redova čekanja i na taj način raditi na više kampanja istovremeno.

Dolazne kampanje najviše se koriste se za telefonsku podršku korisnicima i dispečerske usluge.

## Informacije o pozivateljima

Kako bi vaš agent pružio bolju uslugu pozivatelju, prilikom ostvarivanja dolaznog poziva sustav će agentu na ekranu prikazati podatke o pozivatelju (broj telefona, adresa, prijašnji pozivi, zabilješke i komentari), te mu omogućiti da tijekom razgovora stvori bilješke koji bi mogle pomoći u budućim razgovorima.

## Raspoređivanje poziva po agentima

- Zovi sve – Zovi sve agente dok se prvi ne javi
- Kružno zvanje (round robin) – Zovi agente redoslijedno, jednog za drugim
- Najduže čeka – Zovi agenta koji najduže čeka od trenutka kad je primio zadnji poziv
- Najmanji broj poziva - Zovi agenta koji ima najmanju broj ostvarenih poziva
- Linearno zvanje – Zovi agente po unaprijed definiranom redoslijedu
- Slučajan izbor – Zovi agente slučajnim izborom

## Dodatne funkcije

Informacije o korisnicima i agentima omogućuju Vam bolje odrađivanje korisničkih zahtjeva. Zbog toga sustav podržava izvještaje o pozivima korisnika i omogućuje snimanje razgovora zbog kasnije analize i poboljšanja davanja usluga.

## Odlazne telefonske kampanje

Odlazne kampanje omogućuju ručno ili automatsko pozivanje brojeva. Pozivani brojevi ubacuju se u sustav kao liste za pozivanje. Svali agent može imati svoju listu za pozivanje ili sustav može automatski dodjeljivati pozive agentima.

Odlazne kampanje najviše se koriste za telemarketing, analize tržišta, telefonske ankete, promociju uslga...

## Pametni pozivatelj

Za ostvarivanje što uspješnijih odlaznih kampanja i što kvalitetnije iskorištavanje vremena vaših agenata brine se predictive dialer modul. Predictive dialer konstantno prati pozive vaših agenata i na temelju tih informacija, i parametara kampanje prilagođava brzinu pozivanja brojeva kako bi se ostvario što veći broj poziva.

Nadzornik vašeg pozivnog centra može u svakom trenutku podešavati parametre pametnog pozivatelja i na taj način ubrzati ili usporiti tempo zvanja.

## Izvori za pozivanje

Odlaznu kampanju možete stvoriti iz jednostavne excel tablice sa popisom brojeva, ili iz liste brojeva. Brojevi za pozivanje automatski se prosljeđuju agentima i izmjenjuju po završetku poziva. Agenti imaju određeno promjenjivo vrijeme za unos podataka prije sljedećeg automatskog poziva.

## Telefonske ankete

Ankete se sastoje od više formi sa pitanjima, koje se automatski prikazuju vašim agentima prilikom uspostave poziva. Agent na jednostavan način vodi pozivatelja kroz pitanja na formi i istu popunjava za vrijeme poziva.

Za svaku anketu možete definirati vlastitu scenarij sa neograničenim brojem pitanja. Rezultate ankete možete jednostavno eksportirati u Excel tabelu za daljnju obradu.

Sustav podržava izradu anketnih formi sa velikim brojem opcija, te omogućuje slaganje jednostavnih pitanja sa unaprijed definiranim brojem odgovora ili poljima za slobodan unos informacija.

## Napredno izvještavanje

Kako bi što kvalitetnije mogli analizirati uspješnosti agenata i obavljenih kampanja sustav vam kroz velik broj izvještaja omogućuje detaljan uvid u ostvarene pozive.

U osnovnoj verziji sustava podržani su slijedeći izvještaji:

- Pregled pauza agenata
- Pregled vremena čekanja agenata
- Detaljan pregled poziva
- Pregled poziva po satima
- Pregled poziva po agentu
- Pregled prijave i odjava agenata
- Pregled status svih agenata
- Pregled ukupnog vremena prijave agenta
- Pregled korištenja telefonskih linija po satima i po danima

## Podrška za edukaciju agenata u radu

Prilikom edukacije novog agenta, često je potrebno prilikom uspostavljanja prvih poziva, da nadzornik vodi agenta kroz razgovor ili se uključi u njega.

Sustav omogućuju supervizoru da:

- sluša svaki aktivan poziv
- daje instrukcije agentu, bez da ga pozivatelj čuje
- aktivno sudjeluje u razgovoru
- preuzme poziv

## Ostale funkcionalnosti

- Različiti tipovi pauza za agente
- Lista brojeva koji se ne smiju zvati (Black lista)
- Konzola agenata
- Soft phone podrška – sustav je moguće koristiti bez fizičkog telefona, samo putem računala
- Udaljeni rad – agent se može prijaviti na sustav izvan prostorija pozivnog centra
- Snimanje poziva

## Tehnički podaci

### Mogućnosti sustava:

- Povezivanje sa analognim, digitalnim (BRI i PRI) i IP sustavima (SIP, H323)
- Implementacija sa poslovnim sustavima i konzultacije
- Otvorena platforma koja podržava veliki broj proizvođača telekomunikacijske opreme
- Integracija mobilnih i fiksnih telefona
- Podrška za više lokacija
- Pozivni centar
- Podršku korisnicima
- Ankete
- Praćenje stanja sustava

### Podržane vrste telefona:

- Fiksni i DECT analogni telefoni
- Fiksni i DECT poslovni IP telefoni
- Žičane i bežične slušalice za poslovne IP telefone

### Tehničke specifikacije:

- Potrošnja: od 50W nadalje, ovisno o implementaciji
- Napajanje: 220VAC
- Kućište: tower ili 19“ rack kućište ovisno o implementaciji
- Garancija 3 godine