

SOPHO View Call

Kapcsolja számítógépéhez az IPC100 vagy az IPC 500 alközpontját

Alapszolgáltatások

- A képernyőn megjelenik a hívóazonosító
- Beugrik a hívott szám vagy az a szám, amelyről a hívás érkezett
- A hívóról készült feljegyzések egy kattintásra megjelennek a képernyőn
- Ha nem talál a névvel kapcsolatos anyagot, azonnal üres felvételi lapot kap
- Az adatok beadásának a mikéntjét is meg tudja konfigurálni:
 - A hívás fogadása előtt
 - A hívás fogadása alatt
 - Tárcsázáskor
- Kis méretű ikon formájában már előzetesen a képernyőn található
- Képes egy új kapcsolatot létesíteni a miniatűr pop up ablakból
- A kiválasztott számok gyorstárcsázása
- Házi és külső hívások
- A telefonszámok kikeresését megkönnyítő választható mezők
- Teljes együttműködés a TAPI 2.1 – gyel
- Konfigurálható a legtöbb általánosan használt CRM rendszerrel és adatbázissal
- Könnyű telepíteni
- A használó által konfigurálható telefonszám-formátum
- Kliens-szerver architektura



Mondd meg, ki telefonál

A SOPHO View Call-lal munkatársai egy sikeres, barátságos, magasan képzett szervezet képzetét keltik ügyfeleiben.

A View Call a számítógépet és a telefonálást egyesítő alkalmazás, ami gyorsan ki tudja keresni a bejövő számokat, és amint megtalálta az adatbázisában, azonnal beadja az összes, a számhoz kapcsolódó információt a képernyőre.

A View Call-lal tudni fogják, hogy ki telefonál, és még a hívás fogadása előtt megkapják az összes, a hívóval kapcsolatos elérhető információt. Így munkatársai a hívásokat sikeresen és professzionálisan kezelhetik, miközben válaszidejük és szolgáltatásuk színvonala jelentősen nő.

Még a kimenő hívások is sikeresebbé tehetők a View Call alkalmazásával. Beletekint a kapcsolati adatbázisába és a "click to dial" funkciót használva egy egyszerű kattintás a telefonszámra, s már is hívta a kívánt számot.

NEC PHILIPS

NEC PHILIPS UNIFIED SOLUTIONS

Technikai adatok

Rendszerigények Szerver PC

- Windows 2000/XP
- IIS 5.1 vagy magasabb
- Internet Explorer 6.0 vagy magasabb
- .NET Framework 1.1
- Microsoft MDAC 2.7 (Win2K-val)
- Microsoft TAPI server
- IPC TSP driver
- View Call license server
- View Call driver library

Rendszerigények kliens PC

- Windows 2000/XP
- Microsoft TAPI kliens

Támogatott adatbázisok

- Microsoft Outlook 2000 vagy magasabb
- Microsoft Access 2000 vagy magasabb
- Microsoft CRM v1.2 és 3.0
- Goldmine v6.5 vagy magasabb
- ACT! V6.0 és v8.0

SOPHO InSite

Call Management az IPC 100/500 -hoz

Alapszolgáltatások

- Igényei szerint alakíthatja ki a szervíz szintet és a forgalom ellenőrzését
- Lehetőséget ad arra, hogy felbecsülje munkatársai és telefonrendszere teljesítményét
- Csökkenti telefonszámláját és működési költségeit

Valós idejű adatok:

- Fogadott hívások
- Nem fogadott hívások
- A hívások időtartama
- Várakozó hívások
- Átlagos várakozási idő
- Leghosszabb várakozási idő
- Kimenő hívások száma
- A hívásokat fogadó, elérhető munkatársak száma
- A hívások grafikai összesítése
- Csoportszintű hívásstatisztikák

Beszámoló:

- DDI jelentés
- Jelentés a hívások mennyiségéről
- Automatikus jelentések
- Hívásminták és tendenciák értékeléséhez
- Csúcsperiódusok meghatározása
- Elvesztett hívások meghatározása
- A hívás valós költségének megállapítása
- Nem használt mellék, fővonal azonosítása
- Mobil és otthoni számlák importálása

Riasztás:

- Felügyelet kivételekkel
- Felül- és alulteljesítés ellenőrzése
- A rendszer teljesítménye, hívásgyakoróság bejövő hívás várakozási ideje, sikertelen hívások, engedélyezési szintek, fővonal kihasználtsága, vészhívások, díjcsalások, várakozó sor státuszok stb.



Híváskezelés könnyedén

A SOPHO InSite egy hatékony híváskezelési eljárás, mely lehetővé teszi, hogy felállítson és ellenőrizzen egy olyan szolgáltatási szintet, amit megkíván a telefonrendszerétől.

A SOPHO InSite ellenőrzi a hívásforgalmat, lehetővé téve, hogy felbecsülje munkatársai és telefonrendszere működését. Ellenőrizheti, hogy ügyfeleinek mennyi ideig kell várniuk, mielőtt hívásukat fogadnák, valamint elemezheti a telefonálással töltött időt és annak költségeit is. Így a SOPHO InSite segítségével behatárolhatja a problémás területeket, és ezáltal növelheti vállalkozása sikerességét és nyereségességét.

Az IPC rendszerrel együtt szállított, tényleges eredményeket hozó SOPHO InSite Basic-ért az első évben fizetnie sem kell. Az első év után eldöntheti, hogy meghosszabbítja-e a licencet vagy upgradeli a Call Manager modulhoz, amely még kiterjedtebb szolgáltatásokkal és jelentési kapacitással bír.

NEC PHILIPS

NEC PHILIPS UNIFIED SOLUTIONS

InSite Basic

A SOPHO InSite Basic telepítése egyszerű, és sok szolgáltatást nyújt, köztük:

- A hívások valós idejű grafikai összegzése
- Csoportszintű hívásstatisztika
- DDI jelentés
- Felügyelet kivételekkel
- Fogadott hívások száma
- Nem fogadott hívások száma
- A hívás időtartama
- A hívás hangerőssége

Azon túl, hogy képes ellenőrizni és analizálni a hívások idejét és költségét, az InSite Basic sok egyéb hasznos képességgel rendelkezik, köztük:

- Meghatározza az alul és a felül teljesítő munkatársakat
- Megadja a hívásmintákat és tendenciákat
- A jelentéseket automatikusan táblázatba foglalja
- Kimutatja a csúcs periódusokat
- Kigyűjti az elveszett hívásokat
- Megadja a hívás tényleges költségét
- Kimutatja a nem használt mellékeket és fővonalakat
- Csökkenti a hívás és a kezelés költségét
- Növeli az ügyfelek elégedettségét

InSite Call Manager

A SOPHO InSite Call Manager még kiterjedtebb szolgáltatásokat tesz hozzáférhetővé korlátlan számú felhasználó részére

Az ellenőrzőképessége még több és fejlettebb riasztásokat ajánl széles választékkal, úgy a csoportszintű, mint egyéni és egymáshoz viszonyított beszámolási lehetőségekkel.

A további jelentési lehetőségek között az alábbiakat találja:

- Hívástípusok kimutatása különböző időszakok alatt
- Összevont híváskimutatás
- Csoport és csoporttag kimutatás
- Fővonalak foglaltsága
- Válaszolási idő

A továbbfejlesztett minősítő kimutatások megjelenítik azon hívások számát, melyek meghaladják a specifikált időintervallumot

NEC Philips Unified Solutions
P.O. Box 32
1200 JD Hilversum
The Netherlands
Phone: +31 35 689 91 11
Fax: +31 35 689 14 50
www.nec-philips.com

Forgalmazó:
Interphone Kft.
1125 Budapest,
Istenhegyi út 54/c
Tel.: +36 1 224-7950
Fax: +36 1 201-9287
www.interphone.hu

Készíthetők jelentések előre megtervezett időnként vagy akkor, amikor előre meghatározott szabályokat szegnek meg (pl. a nem fogadott hívások szintje vagy a szolgáltatás színvonala elfogadhatatlan a vevők részéről).

A SOPHO InSite Call Manager ellenőrzi a telefonrendszer költségeit. Ez magába foglalja a hálózatot, a kezelést, az időt és a munkatársak költségét csakúgy, mint az állandó költségeket, mint például a vonalbérlést és a karbantartást.

A SOPHO InSite Call Manager-rel kiszámíthatja:

- Az állandó költségeket
- A használó költségeit
- A számlakód költségeit
- A DDI költségeket
- A nyereséget

InSite Enterprise

A SOPHO InSite Enterprise egy központosított Call Management rendszeren belül nyújtja mindazt a fejlett szolgáltatást és előnyt, amit az InSite Call Manager.

Az InSite Enterprise több telephelyen működő, összetett telefonrendszereket támogat sokoldalúan.

InSite Call Centre

A SOPHO InSite Call Centre (csak az IPC 500-hoz) ellátja mindazokat a feladatokat, és biztosítja mindazokat az előnyöket, amelyeket a SOPHO InSite Call Manager, de emellett az automatikus híváselosztással kapcsolatos szolgáltatásokat is nyújtja, melyek:

- ACD hívás sor riasztás
- ACD ügynökstátusz
- Ügynökriasztás

Technikai adatok

Rendszerigények

- Pentium 1,8GHz processor
- 256MB RAM
- 6GB szabad hard disk hely
- Windows XP Pro SP2-vel vagy
- Windows 2000 Pro SP4-gyel vagy
- Windows 2000 Server SP4-gyel vagy
- Windows 2003 Server SPI-vel
- .NET Framework 1.1