




Naso CC CTI, Statystyki, Call Center

 Aplikacja konsultanta
telefon VoIP

Aplikacja
supervisora 

 Automatyczny
dialer

Naso CC - statystyki połączeń + Call Center

Naso CC to oprogramowanie klasy Call Center pozwalające na obsługę ruchu przychodzącego, jak i wychodzącego. Naso CC pozwala na rozszerzenie funkcjonalności central telefonicznych o funkcje typowe dla systemów Call Center takie jak: zarządzanie ruchem, dialer do automatyzacji ruchu wychodzącego, aplikacja agenta pozwalająca na logowanie oraz prezentację informacji o połączeniach, statystyki połączeń oraz pracy agentów.

Naso CC pozwala na zintegrowanie istniejącej bazy klientów w celu ich identyfikacji przy prowadzeniu rozmów.

Automatyczny dialer - kampanie telemarketingowe

Program Naso CC pozwala na zarządzanie kampaniami telemarketingowymi (tworzenie grup docelowych klientów, przypisywanie agentów obsługujących daną kampanię, godziny aktywności) oraz zautomatyzowanie zestawiania połączeń do klientów.

Naso CC Agent - Aplikacja konsultanta

Aplikacja konsultanta pozwala na logowanie się do systemu, będące jednocześnie zgłoszeniem gotowości do odbierania lub wykonywania połączeń. Konsultant widzi informacje o połączeniu, zidentyfikowanym kliencie oraz o kolejce oczekujących do niego połączeń. Logowanie pozwala rejestrować czas pracy konsultantów poświęcony na obsługę telefonów, jak i innych prac dzięki możliwości definiowania dowolnych statusów pracy.

Aplikacja konsultanta posiada możliwość włączenia wbudowanego telefonu VoIP (softphone).

Naso CC Supervisor - Aplikacja supervisora

Aplikacja supervisora pozwala na wgląd w bieżący status pracy konsultantów, kolejek oczekujących połączeń oraz analizowanie statystyk pracy konsultantów (listy połączeń, ilości połączeń, wydajność pracy). Służy także do definiowania użytkowników, linii, kolejek. Wielopoziomowe uprawnienia pozwalają na stworzenie kont dla supervisorów zarządzających różnymi działami w firmie.

Dostępne wersje Naso CC

Oprogramowanie **Naso CC** dostępne jest w dwóch wersjach:

- ✓ **Naso CC START** - z uproszczoną aplikacją agenta i pełną aplikacją supervisora
- ✓ **Naso CC Standard** - z aplikacją supervisora i agenta oraz modułem dialera

Funkcjonalność	Naso CC Start	Naso CC
Aplikacja agenta	Uproszczona	Pełna
Aplikacja supervisora	Pełna	Pełna
Wyświetlanie informacji o połączeniu (numer, klient, czas)	Tak	Tak
Wyświetlenia informacji o infolinii na którą dzwoni klient	Nie	Tak
Wyświetlanie informacji o współpracownikach	Nie	Tak
Zmiany statusów agenta, logowanie do grup telefonicznych	Nie	Tak
Wyświetlanie informacji o długości kolejek	Nie	Tak
Historia połączeń	Tak	Tak
Komunikator	Tak	Tak
Komentowanie rozmów (notatki)	Nie	Tak
Obsługa SMS'ów	Nie	Tak
Dialer, kampanie telemarketingowe	Nie	Tak
Baza klientów / książka telefoniczna	Tak	Tak
Opcjonalny soft-phone	Nie	Tak
API do innych programów	Nie	Tak

Wymagania sprzętowe dla serwera Naso CC:

- ✓ procesor Pentium IV lub lepszy
- ✓ min 1 GB RAM
- ✓ CD-ROM
- ✓ karta sieciowa
- ✓ Windows 7, 200x Server, XP Pro, Vista
- ✓ .NET Framework 3.5

Wymagania sprzętowe dla klienta Naso CC:

- ✓ procesor Pentium IV lub lepszy
- ✓ min 1 GB RAM
- ✓ karta sieciowa
- ✓ Windows 7, Vista, XP
- ✓ .NET Framework 3.5

Obsługiwane centrale telefoniczne:

- ✓ serwer telekomunikacyjny Platan Libra, Proxima
- ✓ centrale telefoniczne Platan Micra, Sigma, Optima z kartą LAN lub LAN/VoIP

Możliwość integracji z innymi produktami CTI Solutions:

- ✓ Gramma IVR - system IVR
- ✓ Chromis REC - rejestrator rozmów
- ✓ Percula CRM - system CRM

Dystrybutor:

Platan Sp. z o.o. Sp.k. 
ul. Platanowa 2, 81-855 Sopot
tel. 58 555 88 00
<http://www.platan.pl>

Producent:

CTI Solutions
ul. Oriona 2, 01-934 Warszawa
tel. 22 211 22 99
<http://www.ctisolutions.pl>

Specyfikacja systemu

Naso CC Server

- ✓ monitorowanie pracy konsultantów
- ✓ status konsultanta (zalogowany czy nie) i telefonu
- ✓ monitorowanie kolejek połączeń do poszczególnych grup konsultantów
- ✓ monitorowanie Infolinii zdefiniowanych w centrali Platan
- ✓ rejestrowanie informacji o wszystkich połączeniach (zrealizowanych i niezrealizowanych)
- ✓ integracja z bazą danych klientów w celu identyfikacji numerów dzwoniących i zapisywania ich w statystykach połączeń
- ✓ dialer do automatycznego zestawiania połączeń
- ✓ komunikator do rozmów między agentami

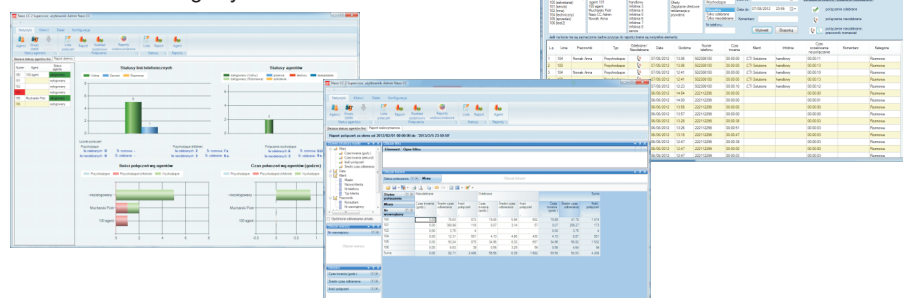
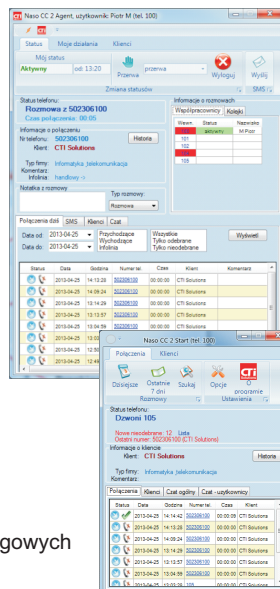
Naso CC Agent – aplikacja konsultanta

- ✓ logowanie do systemu (zgłoszenie gotowości do obsługi połączeń)
- ✓ zmiany statusów konsultanta (np. przerwa, w trakcie której połączenia nie są kierowane do danego konsultanta)
- ✓ wyświetlanie informacji o kolejce oczekujących klientów w poszczególnych Infoliniach
- ✓ wyświetlanie informacji o bieżącym połączeniu (numer dzwoniący, nazwa klienta jeśli został zidentyfikowany, dane z Infolinii, czas rozmowy)
- ✓ przeglądanie historii połączeń i zmian statusów
- ✓ lista połączeń nieodebranych
- ✓ wbudowany telefon VoIP (softphone)
- ✓ komentowanie rozmów, określanie typu rozmowy
- ✓ wyświetlanie skryptu rozmowy dla kampanii telemarketingowych

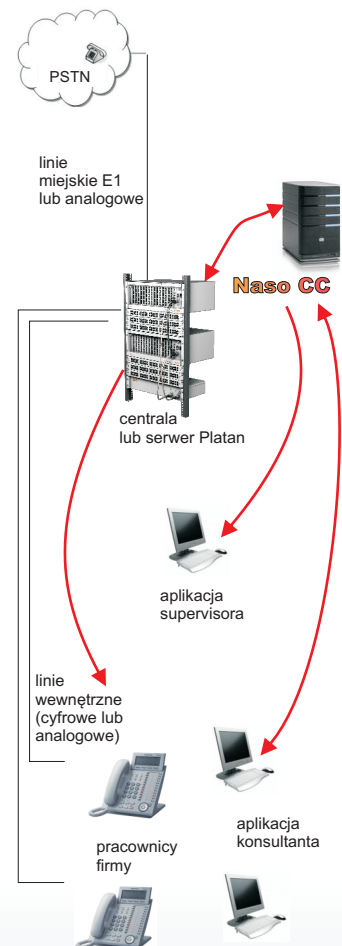
Naso CC Supervisor - aplikacja supervisora

- ✓ podgląd bieżącego statusu wszystkich konsultantów oraz linii telefonicznych (kierunek połączenia, numer dzwoniący, godzina rozpoczęcia rozmowy)
- ✓ podgląd bieżącego stanu grup
- ✓ przeglądanie historii połączeń
- ✓ przeglądanie historii zmian statusów agentów
- ✓ przeglądanie informacji o kolejkach na Infolinii (aktualna długość, ilość dostępnych konsultantów)
- ✓ raporty z pracy konsultantów
- ✓ czas pracy, w tym podział na efektywną pracę, przerwy
- ✓ ilości i czas zrealizowanych połączeń w podziale na przychodzące (przez Infolinie i bezpośrednio) oraz wychodzące
- ✓ rozkład godzinowy połączeń w celu wyszukiwania godzin największego obciążenia pracą (z podziałem na połączenia obsłużone i nie obsłużone)
- ✓ definiowanie kampanii telemarketingowych (grupy docelowe Klientów, przypisanie agencji, skrypt rozmowy)
- ✓ edytor do definiowania skryptów rozmowy
- ✓ raporty z postępów kampanii telemarketingowych

dostępne funkcje systemu zależne są od zastosowanej centrali telefonicznej



Schemat działania



Dystrybutor:

Platan Sp. z o.o. Sp.k.
ul. Platanowa 2, 81-855 Sopot
tel. 58 555 88 00
<http://www.platan.pl>



Producent:

CTI Solutions
ul. Oriona 2, 01-934 Warszawa
tel. 22 211 22 99
<http://www.ctisolutions.pl>