ระบบ Contact Center เพื่องานพัฒนาการบริการลูกค้า

Voxtron AgenTel Version 6.0

คุณสมบัติของโปรแกรม

AgenTel คือ โปรแกรมระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและศูนย์ตอบรับทางโทรศัพท์ ที่ได้นำเอาเทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสารแบบเดิมๆ มาพัฒนาขึ้นเพื่อให้ทำงานร่วมกับระบบฐานข้อมูล, งานบริการลูกค้า และงานบริหารบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับงานบริการลูกค้าและงานลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรธุรกิจปัจจุบัน เพราะระบบจะสามารถตอบสนองการบริการให้แก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา มีความรวดเร็วและความถูกต้อง ทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่าย และสามารถเสริมสร้างรายได้ให้แก่องค์กรในระยะยาวอีกด้วย

ฟังก์ชั่นการทำงานสามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้ทุกประเภท โดยเสียค่าใช้จ่ายไม่แพงมาก เพราะ เป็นซอฟต์แวร์ทั้งหมดและคิดค่าไลเซนส์เพียงครั้งเดียว ก็สามารถใช้งานได้ทุกฟังก์ชั่น ดังนี้

- **การให้บริการข้อมูลเสียงทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR)**
- **การรับฝากข้อความ (Voice Mail)**
- **การบันทึกเสียงสนทนา (Voice Logger)**
- **จอรายงานทางสถิติแบบ Real-time (Wallboard)**
- **การรายงานผลทางสถิติ ให้ผู้บริหาร (Report)**
- **การขายสินค้าและบริการอัตโนมัติ (Telemarketing)**
- **ประชุมทางไกลผ่านโทรศัพท์ (Voice Conferencing)**
- **ระบบรับส่งข้อความอัตโนมัติ (Unified Messaging)**

นอกจากนี้ยังสามารถเรียกใช้ และเปลี่ยนแปลงลำดับขั้นตอน หรือข้อความต่างๆ ใน Call Flow ได้ตามความต้องการอย่างง่ายดาย โดยไม่ใช้การเขียนโปรแกรม

ราคา

- ชุดจริง : ราคาเริ่มต้น License ละ 2x,xxx บาท ต่อพนักงานรับสาย 1 คน (ราคาไม่รวม VAT และ ค่าติดตั้ง)
- ชุดทดลอง : ดาวโหลดฟรีที่เว็บไซต์

System Requirements

- *Computer capable of running Win NT4.0/2000/XP/2003*
- *Compatible150 Different PBXs*
- *Analog, Digital, VoIP Universal*

Site Reference

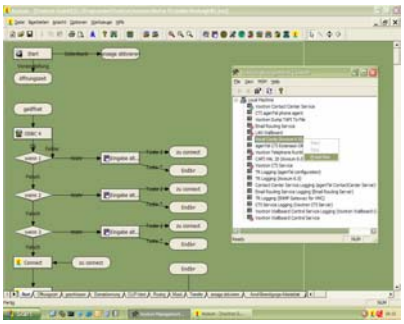
บริษัท บลิส-เทล จำกัด (มหาชน)
บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค จำกัด (มหาชน)
บริษัท ไทย เควสท์ เฟรแกรนส์ เฟลเวอรส์ ฟู้ด - อินกรีเดียนส์ จำกัด
บริษัท ไออีซี บิซิเนสพาร์ทเนอร์ จำกัด
บริษัท ซีพีเอฟ ไอทีเซ็นเตอร์ Help Desk System
กรมป่าไม้
บริษัท DTAC Contact Center by IEC
สถานทูต อเมริกา
บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน บีที จำกัด
บริษัท สำนักข่าว ไอ.เอ็น.เอ็น. จำกัด
ศูนย์การแพทย์เอราวัณ สำนักการแพทย์
Generali Life Assurance(Thailand) Co., Ltd.
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย 199
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
ฯลฯ..

ตัวแทนจำหน่าย

บริษัท ที.เอส.อาร์.-เทเลคอม ซีสเท็มส์ จำกัด
68/818 หมู่ 8 ซอยรัตนาธิเบศร์ 28 ถนนรัตนาธิเบศร์
ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000.
โทรศัพท์ : 02 – 528- 0383
โทรสาร : 02 – 525- 4080
เว็บไซต์ : www.tsr.co.th

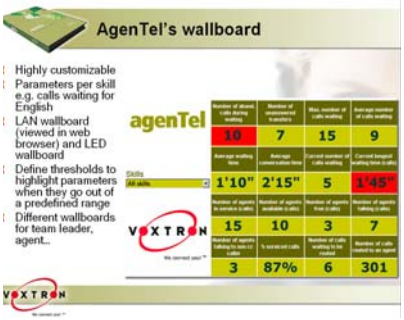
We connect you! ™

IVR Call Flow Design



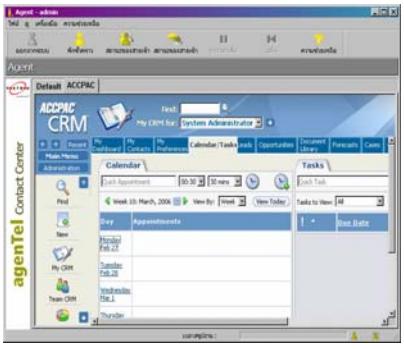
หน้าจอโปรแกรมหลักสำหรับการออกแบบทิศทางของระบบโทรศัพท์ที่โทรเข้ามา คล้ายการเขียน Flow Chart ไม่ต้องเขียนโปรแกรมใดๆ ติดตั้งที่เครื่องแม่ข่าย Server ที่เดียว

Wallboard



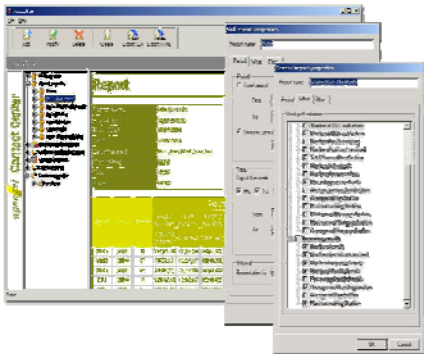
ระบบสามารถเลือกแสดงหน้าจอสถิติและสถานะของระบบทั้งหมดได้แบบ Real time ตามที่ต้องการ เช่น จำนวนสายที่หลุดไป . เปอร์เซ็นต์การให้บริการ, การรอสาย ฯลฯ

Integrate Web Application



หน้าจอโปรแกรมของพนักงานรับสาย Agent โดยสามารถเชื่อมต่อกับโปรแกรม CRM, ฐานข้อมูลเดิมที่ใช้งานอยู่และดึงข้อมูลของลูกค้าที่โทรเข้ามาขึ้นมาบนหน้าจอ ติดตั้งที่เครื่องของ Agent ทุกคน

Report

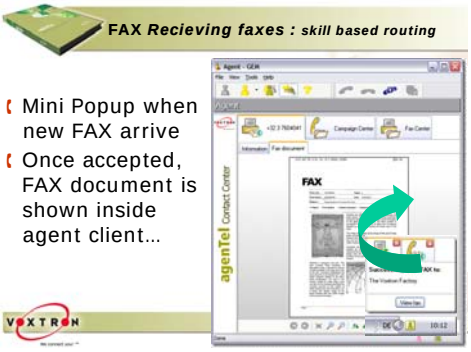


โปรแกรมสามรถสร้างรายงานให้กับผู้บริหารอย่างง่ายดาย เป็นไฟล์ HTML โดยสามารถเลือกทำรายงานตามข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการทั้งยังสามารถตั้งเวลาให้ทำรายงานและจัดส่งให้แบบอัตโนมัติได้ด้วย

Popup new call

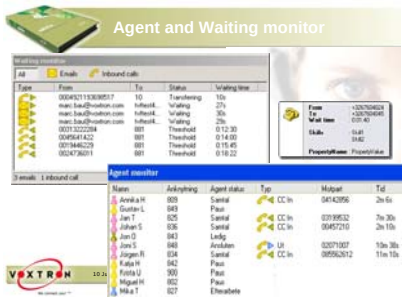
โปรแกรมจะแสดง หน้าจอ popup ข้อมูลของลูกค้าที่โทรเข้ามา ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์, แผนกที่ต้องการจะติดต่อ, เวลารอสาย, และอื่นๆ ที่ลูกค้ากดตามเมนูจาก call flow ที่ออกแบบไว้

Popup new Fax



โปรแกรมจะแสดง ข้อมูล Mini Fax popup บนหน้าจอเพื่อแสดงข้อมูลของแฟกซ์ก่อนที่จะเปิดรับแฟกซ์ ทำให้ไม่จำเป็นต้องพิมพ์เอกสารออกมาเป็นกระดาษ ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

Monitor



ระบบสามารถบันทึกเวลาการทำงานของพนักงานรับสายแต่ละคน และแสดงสถานะ การทำงานของพนักงานแต่ละคน รวมถึงดูสายโทรศัพท์และอีเมล์ที่กำลัง รอสายอยู่ในระบบได้

Certificate

ผลิตภัณฑ์ของ VOXTRON มีจำหน่ายมากกว่า 30 ประเทศทั่วโลกและได้รับการรับรองจากบริษัทชั้นนำของโลก ทางด้านโทรคมนาคมอาทิ Alcatel, Panasonic, Siemens, etc

agenTel Contact Center version 6.0