

ระบบ Contact Center เพื่องานพัฒนาการบริการลูกค้า

Voxtron AgenTel Version 6.0

บริษัท วอกซ์ตรอน ประเทศไทย จำกัด



คุณสมบัติของโปรแกรม

AgenTel คือ โปรแกรมระบบศูนย์บริการ

ข้อมูลข่าวสารและศูนย์ตอบรับทางโทรศัพท์ ที่ได้นำเอาเทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสารแบบเดิมๆ มาพัฒนาขึ้นเพื่อให้ทำงานร่วมกับระบบฐานข้อมูล, งานบริการลูกค้า และงานบริหารบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับงานบริการลูกค้าและงานลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรธุรกิจปัจจุบัน เพราะระบบจะสามารถตอบสนองการบริการให้แก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา มีความรวดเร็วและความถูกต้อง ทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่าย และสามารถเสริมสร้างรายได้ให้แก่องค์กรในระยะยาวอีกด้วย

ฟังก์ชันการทำงานสามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้ทุกประเภท โดยเสียค่าใช้จ่ายไม่แพงมาก เพราะ เป็นซอฟต์แวร์ทั้งหมดและคิดค่าไลเซนส์เพียงครั้งเดียวก็สามารถใช้งานได้ทุกฟังก์ชัน 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)

System Requirements

- Computer capable of running Win NT4.0/2000/XP/2003
- Compatible 150 Different PBXs
- Analog, Digital, VoIP Universal

Site Reference

บริษัท บลิส-เทล จำกัด (มหาชน)

บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟก จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไทย เคสท์ เฟรแกรนซ์ เฟลเวอร์ส 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 สำนักงานแพทย์

Generali Life Assurance(Thailand) Co., Ltd.

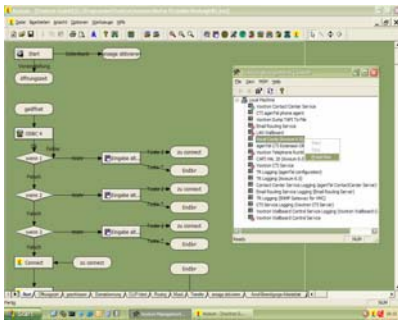
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 199

ฯลฯ..



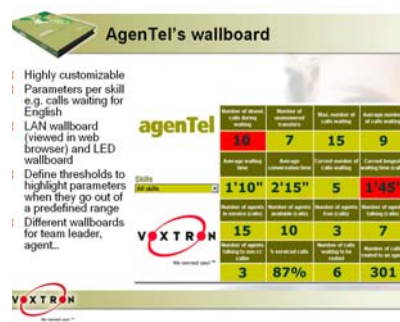
We connect you!™

IVR Call Flow Design



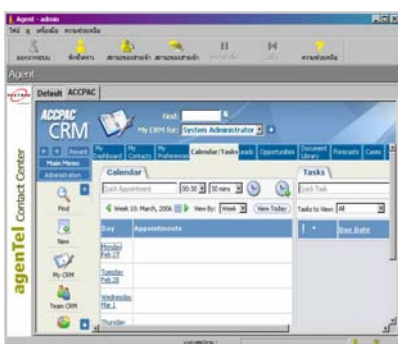
หน้าจอโปรแกรมหลัก
สำหรับการออกแบบทิศทาง
ของระบบโทรศัพท์ที่โทรเข้า
มา คล้ายการเขียน Flow
Chart ไม่ต้องเขียน
โปรแกรมใดๆ ติดตั้งที่
เครื่องแม่ข่าย Server ที่
เดียว

Wallboard



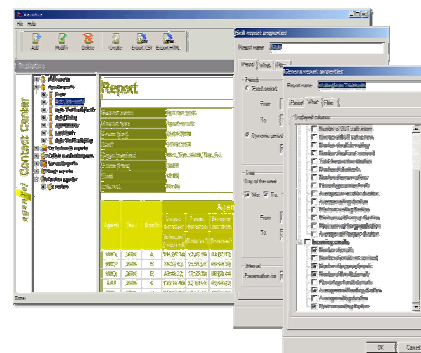
ระบบสามารถเลือกแสดง
หน้าจอสถิติและสถานะของ
ระบบทั้งหมดได้แบบ Real
time ตามที่ต้องการ เช่น
จำนวนสายที่หลุดไป .
เปอร์เซ็นต์การให้บริการ, การ
รอสาย ฯลฯ

Integrate Web Application



หน้าจอโปรแกรมของ
พนักงานรับสาย Agent
โดยสามารถเชื่อมต่อกับ
โปรแกรม CRM, ฐานข้อมูล
เดิมที่ใช้งานอยู่และดึงข้อมูล
ของลูกค้าที่โทรเข้ามาขึ้นมา
บนหน้าจอ ติดตั้งที่เครื่อง
ของ Agent ทุกคน

Report



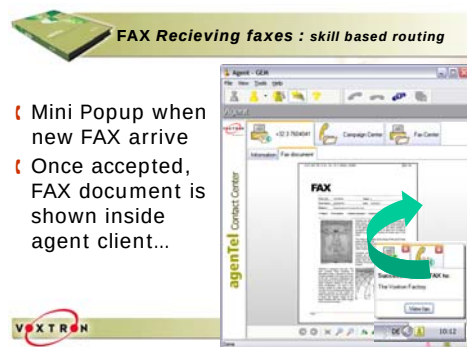
โปรแกรมสามารถสร้างรายงาน
ให้กับผู้บริหารอย่างง่ายดาย
เป็นไฟล์ HTML โดยสามารถ
เลือกทำรายงานตามข้อมูล
ต่างๆ ที่ต้องการทั้งยังสามารถ
ตั้งเวลาให้ทำรายงานและ
จัดส่งให้แบบอัตโนมัติได้ด้วย

Popup new call



โปรแกรมจะแสดง หน้าจอ
popup ข้อมูลของลูกค้าที่
โทรเข้ามา ได้แก่ เบอร์
โทรศัพท์, แผนกที่ต้องการ
จะติดต่อ, เวลารอสาย, และ
อื่นๆ ที่ลูกค้ากดตามเมนู
จาก call flow ที่ออกแบบไว้

Popup new Fax



โปรแกรมจะแสดง ข้อมูล
Mini Fax popup บน
หน้าจอเพื่อแสดงข้อมูล
ของแฟกซ์ก่อนที่จะ
เปิดรับแฟกซ์ ทำให้ไม่
จำเป็นต้องพิมพ์เอกสาร
ออกมาเป็นกระดาษ ช่วย
ให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

Monitor



ระบบสามารถบันทึกเวลา
การทำงานของพนักงาน
รับสายแต่ละคน และแสดง
สถานะ การทำงานของ
พนักงานแต่ละคน รวมถึงดู
สายโทรศัพท์และอีเมลที่
กำลัง รอสายอยู่ในระบบได้

Certificate



ผลิตภัณฑ์ของ VOXTRON
มีจำหน่ายมากกว่า 30
ประเทศทั่วโลกและได้รับ
การรับรองจากบริษัทชั้นนำ
ของโลก ทางด้าน
โทรคมนาคม อาทิ Alcatel,
Panasonic, Siemens, etc