FORTH

iPC-200

High-Performance Call Center System for Your Business.

"เรามาทำความรู้จักกับตู้สาขาโทรศัพท์รุ่น iPC-200 กันดีกว่า"

iPC-200 Call Center Features

Interactive Information Service

มีระบบตอบรับอัตโนมัติ รองรับการทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน กำหนดคำทักทายที่ใช้ตอบรับได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับแต่ละช่วงเวลาที่แตกต่างกัน โอนสายไปยังแผนกต่างๆในบริษัทได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่โอเปอเรเตอร์ มีระบบให้บริการข้อมูลทางเสียง สามารถให้ข้อมูลข่าวสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง เหมาะสำหรับการให้ข้อมูลรายการส่งเสริมการขายสินค้าหรือแนะนำสินค้าใหม่ ๆ ของบริษัท หรือการให้ข้อมูลทั่วไปอื่นๆ ทำให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ผู้โทรเข้าสามารถเลือกฟังข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ โดยสามารถแนะนำหัวข้อการให้บริการในเบื้องต้นแบ่งได้ถึง 500 เมนู

Optimizing Call Distribution

มีระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (ACD : Automatic Call Distribution) โดยจะสามารถกระจายงานให้พนักงานรับสายเท่าๆ กัน ได้โดยระบบจะทำการโอนสายไปให้ทันทีที่พนักงานว่าง หรือถ้ายังไม่ว่างระบบก็สามารถแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบ ซึ่งระบบจะมีวิธีการกระจายสายไปยังพนักงานรับสายด้วยวิธีการกระจายแบบต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานที่ว่างอยู่นานที่สุด, พนักงานที่รับสายน้อยที่สุด, พนักงานที่มีความสามารถพิเศษที่จำเป็นต่อสายโทรเข้าต่างๆ, พนักงานที่พูดกับลูกค้าด้วยเวลาน้อยที่สุด, ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถเลือกได้ว่าวิธีการกระจายสายแบบไหนจะเหมาะสมที่สุดกับองค์กรนั้น ๆ

Perfect Agent Assistance

รองรับพนักงานรับสายหรือ Agent ได้ถึง 30 Agents และสามารถแบ่งกลุ่มของ Agent ได้ถึง 5 กลุ่ม โดยระบบจะมีฐานข้อมูลที่สามารถเตรียมข้อมูลของผู้โทรเข้ามาแสดงบนหน้าจอของพนักงานรับสายอัตโนมัติ (Screen Popup) ก่อนที่พนักงานจะรับสายนั้นๆ เพื่อพนักงานจะได้ทราบได้ทันทีว่าผู้ที่ติดต่อเข้ามาเป็นใคร โดยไม่ต้องสอบถามจากผู้ที่โทรเข้ามาอีกครั้ง และในระบบจะทำการเก็บข้อมูลในการติดต่อครั้งก่อนๆ ทำให้พนักงานทราบรายละเอียดของลูกค้าแต่ละท่านว่าเคยติดต่อเข้ามาในบริษัทเรื่องใดบ้าง ระบบยังมี History Call ให้ทราบด้วยว่ามีการโทรเข้า (Incoming Call) โทรออก (Dialing Call) หรือสายที่ไม่ได้รับ (Missed Call) เมื่อไหร่บ้าง โดยจะแสดงทั้ง วันที่ เวลา และเบอร์โทรของผู้ที่ติดต่อด้วย นอกจากนี้พนักงานรับสายยังสามารถบันทึกข้อความ (Note) เรื่องที่สนทนากับผู้ที่โทรเข้ามาติดต่อได้อีกด้วย และยังสามารถส่งข้อความ (Note) นั้นๆ ต่อให้กับ Supervisor หรือพนักงานรับสายท่านอื่น รวมทั้งระบบยังสามารถโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่แผนกอื่นๆ ได้อีกด้วย

Enhancing Supervising Capability

มีระบบที่ให้ Supervisor เห็นภาพการทำงานรวมของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้ และสามารถตรวจสอบสถิติเพื่อวัดผลงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนแบบ Real Time ได้ ซึ่งทำให้ Supervisor สามารถทราบถึงปริมาณงานจำนวนเจ้าหน้าที่และคุณภาพของการบริการโดยระบบนี้ Supervisor สามารถส่งข้อความประกาศไปยังหน้าจอ Agent ได้ สามารถส่งข้อความโต้ตอบกับ Agent ได้ สามารถดูสถานะการทำงานของ Agent ได้ว่าสนทนากับใครอยู่ สามารถดูรายละเอียดการทำงานของระบบเป็นกราฟได้

Statistic & Report Analysis Leads Successive Decision

มีระบบรวบรวมข้อมูล โดยระบบสามารถแสดงสถิติระยะเวลารวม และระยะเวลาเฉลี่ยของข้อมูลได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสายที่โทรเข้า ข้อมูลการรอสาย ข้อมูลการสนทนา โดยสามารถแสดงรายงานสถิติเป็น รายวัน รายเดือน รายปีได้ หรือระบุระยะเวลาที่ต้องการเองได้ โดยสามารถแยกสรุปได้แบบแต่ละ Agent แบบ Agent รวม หรือแบบทั้งกลุ่มของ Call Center เพื่อใช้ตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน พยากรณ์แนวโน้มการใช้บริการวางแผนพัฒนางานและพัฒนาธุรกิจ และยังสามารถนำไปใช้วางแผนงานบริหารบุคลากรได้อีกด้วย

Voice Logger Maintains Grade of Service (Option)

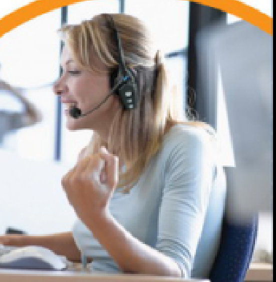
รองรับการเพิ่มเติมระบบบันทึกการสนทนาอัตโนมัติ หากทางบริษัทเห็นความจำเป็นในการบันทึกเสียงขณะสนทนาก็สามารถเพิ่ม Voice Logger Card เข้ามาใช้ในระบบได้โดยจะทำให้ระบบสามารถบันทึกข้อความได้ด้วยระบบเสียง ซึ่งจะถูกเก็บไว้ใน Voice Logger Card และจะมีระบบดึงข้อมูลอัตโนมัติ นำข้อมูลเสียงที่บันทึกไว้ไปเก็บไว้ที่ Server และ Supervisor สามารถเรียกฟังการบันทึกเสียงย้อนหลังได้อีกด้วย เพื่อรับทราบผลการทำงานของพนักงานรับสายและนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น

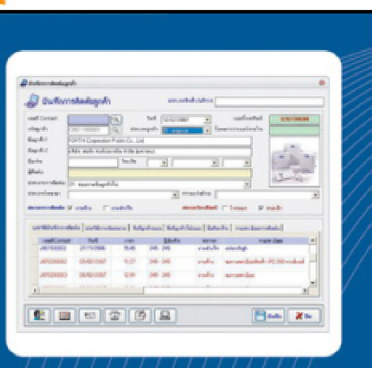
IVR - Interactive Voice Response System (Option)

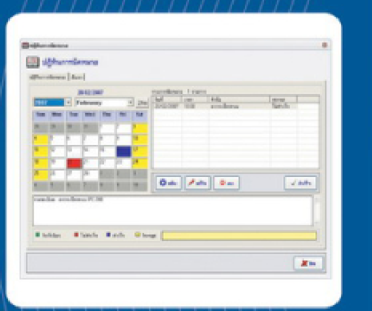
รองรับการเพิ่มระบบให้บริการเรียกฟังข้อมูลแบบโต้ตอบได้ หรือ IVR เป็นระบบที่เชื่อมระบบโทรศัพท์กับระบบฐานข้อมูล (ODBC) ของธุรกิจนั้นๆ เพื่อให้ลูกค้า หรือผู้โทรเข้าทำรายการต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์เช่น การเช็คผลสอบ, การซื้อขายสินค้า, การลงทะเบียนเรียน, การเช็คยอดบัตรเครดิต เหล่านี้เป็นต้น โดยลูกค้าไม่ต้องไปทำรายการหรือซื้อสินค้าถึงสถานที่ เพียงโทรศัพท์จากที่ใดๆ ก็สามารถเข้าฟังและเลือกทำรายการจากระบบได้

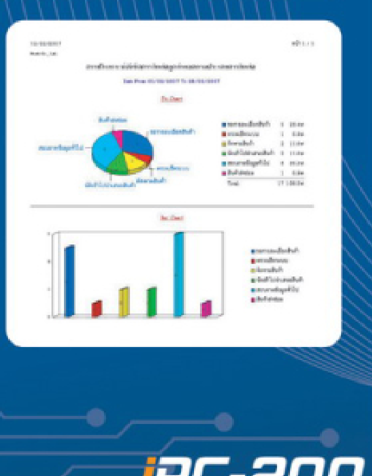
Fax On Demand (Option)

รองรับการเพิ่มระบบการให้บริการ การขอรับเอกสารทางโทรสารอัตโนมัติ สำหรับการให้บริการข้อมูลที่เป็นเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับข้อมูลเอกสารของลูกค้า ทำให้ประหยัดทรัพยากรและบุคลากรของบริษัท ไม่ต้องเสียเวลาในการพิมพ์เอกสารให้ลูกค้า แต่ลูกค้าสามารถโทรเข้ามาเลือกเอกสารที่ต้องการได้ด้วยตนเอง สามารถรับเอกสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว









ทำอย่างไรให้บริการเราอยู่ในใจลูกค้า???

FORTH ได้นำเอาเทคโนโลยีระหว่างตู้สาขาโทรศัพท์ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายผนวกรวมไว้ด้วยกันเพื่อช่วยท่านแล้ว ท่านสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าได้อย่างง่ายดายด้วย iPC-200

Customer Relationship Management (CRM) มีประโยชน์ต่อธุรกิจท่านอย่างไร

CRM เป็นระบบการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งหมายความว่าไม่ได้เน้นเพียงแค่การบริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเก็บข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า จากนั้นจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการ รวมไปถึงนโยบายในด้านการจัดการ ซึ่งเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา CRM ก็คือการเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป

ทำไมต้องใช้ CRM

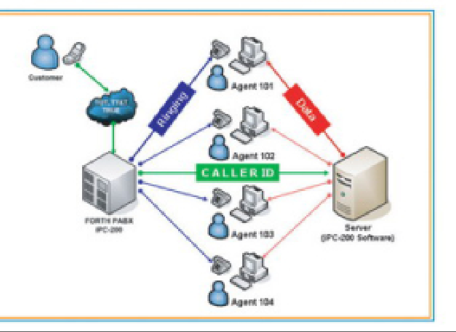
ธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมาก ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ให้มากและนานที่สุด และการที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าไว้ให้ได้นั้น ปัจจุบันมีเครื่องมือที่จะนำมาช่วยได้คือ CRM นั่นเอง และเหตุผลที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องก็จะใช้ CRM แบ่งออกได้เป็นดังหัวข้อต่อไปนี้

1. การแข่งขันทางธุรกิจสูงขึ้น รุนแรง และรวดเร็ว
2. ในการหาลูกค้าใหม่มีต้นทุนที่แพงขึ้น
3. ลูกค้าที่อยู่กับบริษัทเป็นระยะเวลานานเป็นลูกค้าที่มีคุณค่า (Customer lifetime value)
4. ต้นทุนในการรักษาลูกค้าเก่าถูกกว่าต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่
5. โอกาสในการขายและสร้างกำไรจากลูกค้ามีมาก
6. ลูกค้ามีความคาดหวังสูงขึ้นบริษัทต้องตอบสนองความต้องการให้รวดเร็วและแม่นยำขึ้น
7. พฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาต้องตอบสนองลูกค้าให้ตรงที่สุด

CRM เกี่ยวข้องกับสายงานส่วนใดบ้าง

Sales คือการขายที่สามารถปิดได้อย่างรวดเร็ว
Marketing คือเป็นเรื่องของการตลาด "ทำอย่างไรถึงจะหา ลูกค้าใหม่ได้"
Service คือเป็นบริการหลังการขาย โดยมีการสนับสนุน Call Center Application หากทั้ง 3 ส่วนงานนี้ทำงานประสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเครื่องมือเข้ามาช่วยทั้งในเรื่องของระบบ CRM และ Call Center แล้วก็จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลดีกับบริษัทในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือว่าผลกำไร

IPC-200 CTI Technology



iPC-200

High-Performance Call Center System for Your Business.

iPC-200 Hardware & Software PABX Features

Account Code

สามารถกำหนดให้เครื่องภายในทุกเครื่องต้องกดรหัสผ่าน (Account Code) ก่อนการโทรออก โดยผู้ใช้จะมีรหัสผ่านของแต่ละคน ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถในการโทรออกที่กำหนดไว้ (Class of Service) ผู้ใช้สามารถใส่รหัสผ่านเมื่อต้องการโทรออก ไม่ว่าจะนำไปใช้กับเครื่องโทรศัพท์เครื่องใดๆ ในระบบนั้นๆ และระบบจะต้องบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์เอาไว้

Conferences

สามารถทำการประชุมสายได้ทั้งสายภายในและสายนอก ไม่น้อยกว่า 5 คู่สาย โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงภายนอกใดๆ

Credit Setting

สามารถตั้งจำกัดวงเงินการใช้โทรศัพท์ของเครื่องภายในทุกเครื่องได้ และระบบจะทำการล็อคการใช้โทรศัพท์ทันทีเมื่อมีการใช้งานจนเต็มวงเงิน พร้อมทั้งจะมีเสียงแจ้งให้ทราบว่าวงเงินเต็ม

Voice Mail Service

สามารถฝากข้อความไปยังเลขหมายภายในที่ต้องการได้ทั้งจากสายภายนอกและสายภายในได้ไม่จำกัดจำนวนข้อความ และไม่จำกัดความยาวของแต่ละข้อความ กรณีที่ต้องการฟังข้อความซึ่งมีผู้ฝากเอาไว้สามารถเรียกฟังได้ทั้งจากเครื่องโทรศัพท์ภายใน และสามารถโทรจากภายนอกเพื่อเรียกฟังข้อความได้โดยจะต้องกดรหัสผ่านส่วนตัว (Password) เพื่อป้องกันผู้อื่นเรียกฟัง โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงภายนอกใด ๆ

Audio Text Service

สามารถบันทึกเสียงรายการ Audio Text เอาไว้ในระบบตามที่ต้องการได้ เมื่อมีสายเรียกจากภายนอกเข้ามาสามารถกดฟังรายการข้อมูลต่างๆ ใน Menu โดยการกดแป้นโทรศัพท์ และไม่ต้องใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงภายนอกใดๆ

Call Screen

สามารถโปรแกรมให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกที่จะรับสายหรือไม่รับสายใดก็ได้ โดยการฟังเสียงผู้เรียกเข้ามาก่อน

Trunk Line Connect

สามารถทำการโทรหากันระหว่างสาขาโดยใช้คู่สายภายนอกแทนการใช้คู่สายเช่า Leased Line และไม่จำเป็นต้องซื้ออุปกรณ์ Router โดยสามารถประหยัดได้ทั้งค่าลงทุนอุปกรณ์และค่าเช่าคู่สายรายเดือน

CPU 32 Bits Intel

เจาะจงเลือกใช้หน่วยประมวลผลกลางประสิทธิภาพสูง 32 บิต ของ Intel ทำให้ IPC-200 เป็นตู้สาขาโทรศัพท์ที่มีความถูกต้องรวดเร็ว

ISDN PABX

สามารถรองรับได้ทั้งคู่สายธรรมดา (PSTN) และคู่สายระบบดิจิตอลความเร็วสูง (ISDN) เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับการติดต่อสื่อสาร

Group Networking

สามารถต่อเชื่อมระบบเข้าด้วยกัน ด้วยแผงวงจร E1 PRI ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งสายสัญญาณ Copper Wire และ Fiber Optic ด้วยระบบนี้ทำให้ IPC-200 สามารถขยายระบบออกไปได้เรื่อยๆ โดยไม่จำกัดคู่สาย

Voice Over IP Networking

สามารถผนวกเข้ากับเทคโนโลยีสื่อสารที่แปลงสัญญาณเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์และส่งผ่านไปบนโครงข่ายสายสัญญาณข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันได้โดยสัญญาณดังกล่าวจะถูกแปลงกลับมาในรูปสัญญาณเสียงที่ปลายทาง ซึ่งเราเรียกระบบนี้ว่า Voice Over Internet Protocol (VoIP) ด้วยระบบนี้องค์กรจะสามารถโทรติดต่อถึงกันได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยไม่จำกัดเวลาและระยะทางบนโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน

Caller ID

สามารถแสดงหมายเลขโทรเข้าทั้งสายในและสายนอก บนเครื่องโทรศัพท์รุ่นที่มีหน้าจอแสดงหมายเลขโทรเข้า

Smart Media Memory Card

ใช้เทคโนโลยีเก็บข้อมูลลงบน Smart Media Memory Card ขนาด 32 MB ที่สามารถเก็บข้อมูลได้มากเป็นพิเศษถึง 500,000 ครั้ง หรือประมาณ 1 ปี โดยไม่ต้องลบข้อมูลชุดเดิม และยังสามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ไม่จำกัดด้วยการเปลี่ยนแผ่น Memory Card

iPC-200
High-Performance Call Center System for Your Business