



ABRA[®]
SOFTWARE



ZÁKLADNÍ POPIS

Call centrum je volitelnou součástí modulu CRM. Podporuje přímé napojení systému na digitální ústřednu, automaticky eviduje každý hovor a jeho parametry. Umožňuje automatickou identifikaci volajícího, zobrazuje k němu klíčové informace z různých částí systému.

K dispozici je historie volání a souhrnné statistiky, včetně přehledu o vytížení operátorů a přehledů volání jednotlivých zákazníků a partnerů.

PŘÍNOSY PRO UŽIVATELE:

- operátor vidí klíčové informace o volajícím ještě před tím, než přijme hovor
- neobsloužené hovory lze na základě seznamu zpětně obvolávat
- jednoduchý záznam obsahu volání pomocí aktivit, založení úkolu pro splnění požadavku zákazníka
- přehled o voláních jednotlivých zákazníků pro ostatní pracovníky mimo Call centrum
- na základě statistik nebo zobrazení momentálního vytížení Call centra je možné pružně řídit a plánovat kapacitu jeho obsluhy
- rychlý přístup do adresáře firem a osob





ABRA[®]
SOFTWARE



FUNKCE A VLASTNOSTI

- zobrazení informace o přicházejícím volání v agendě Call centra a na liště Windows
- rychlé naplánování činnosti obchodníka nebo servisního pracovníka v reakci na požadavek volajícího zákazníka
- rychlé založení záznamu firmy, osoby podle parametrů volajícího nebo vytvoření nového dokladu
- podpora různých typů ústředěn pomocí driverů, včetně IP telefonie
- rychlé a snadné odchozí volání, volání na nevyzvednuté hovory
- zobrazení informací k volajícímu: obrat, poslední aktivity, přehled prodaných produktů, přidělený pracovník a další
- pokročilá funkce vyhledávání s přehledným zobrazením vyhledávaných informací

REFERENCE:

Mgr. Hana Balážová, asistentka jednatele, VARIANT plus, spol. s r.o.

Call centrum umožňuje rychlé dohledání osoby nebo firmy z adresáře, což přispívá k rychlému zjištění údajů o konkrétním volajícím. Je propojeno s ostatními agendami, tím zrychluje a zefektivňuje práci v ABŘE a šetří čas strávený na telefonu jak zákazníkům, tak uživatelům ABRY. Díky historii v Call centru lze snadno zpětně dohledat, kdo a kdy volal. Call centrum kromě přímého kontaktu se zákazníkem po telefonu plní funkci podobnou adresáři. Podle e-mailové adresy, jména, města, PSČ atd. získáváme konkrétní údaje o vyhledávané osobě, firmě.

Více informací naleznete na: www.abra.eu/moduly/call-centrum

