

PRESSIS CALL MONITOR

PERSONALIZED SERVICE



Customer Relationship Management (CRM) og Computer Telephony Integration (CTI) er i dag ord som blir brukt i enhver virksomhet. Samspillet mellom CRM og CTI gir virksomheten mulighet til å yte nettopp den individuelle og høye servicen, som kundene etterspør.

Tilgjengelighet, fleksibilitet og ikke minst personlig service er viktige faktorer for bedrifter som vil hevde seg i en stadig hardere konkurranse.

Dermed er evnen til hurtig og effektivt å kunne omstille seg til kundenes ønsker og behov, blitt viktigere en noensinne.

Med Pressis Call Monitor kan bedriften tilby kundene en rask, personlig og korrekt service. Kundetjenestefunksjonen effektiviseres, personalets arbeid forenkles og kundeservicen forbedres.

Pressis Call Monitor er CTI (Computer Telephony Intergration), løsningen for alle brukere av Mamut Business Software.

De fleste kunder vil gjerne gjenkjennes og ha individuell behandling, som passer spesielt til deres ønsker og behov

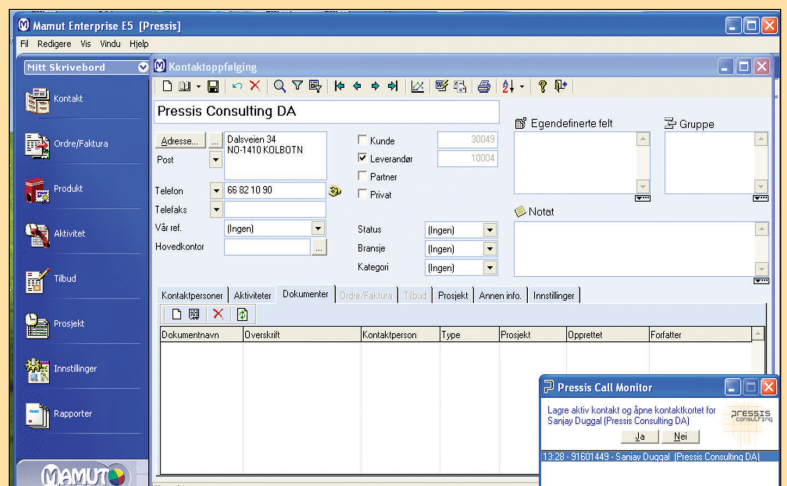
En pop-up klient kommer opp idet det kommer inn en samtale og du kan velge om du vil slå den opp eller legge den i anropsloggen.

Velger du å ta den blir kontakten som du jobbet med lagret, og kontaktkort til innringer kommer opp. Du er klar for å ta imot samtalen, med all informasjon tilgjengelig

Det blir ført en logg over tapte anrop, slik at kunde/saksbehandlerne kan se hvem som har forsøkt å nå dem i perioden de ikke var tilgjengelige.

Selv ved en overført samtale blir opplysningene riktig registrert.

En enkel installasjon som ikke tar mange minuttene, og bedriften er oppe og kan ta imot sine kunder med fornavn om de vil.



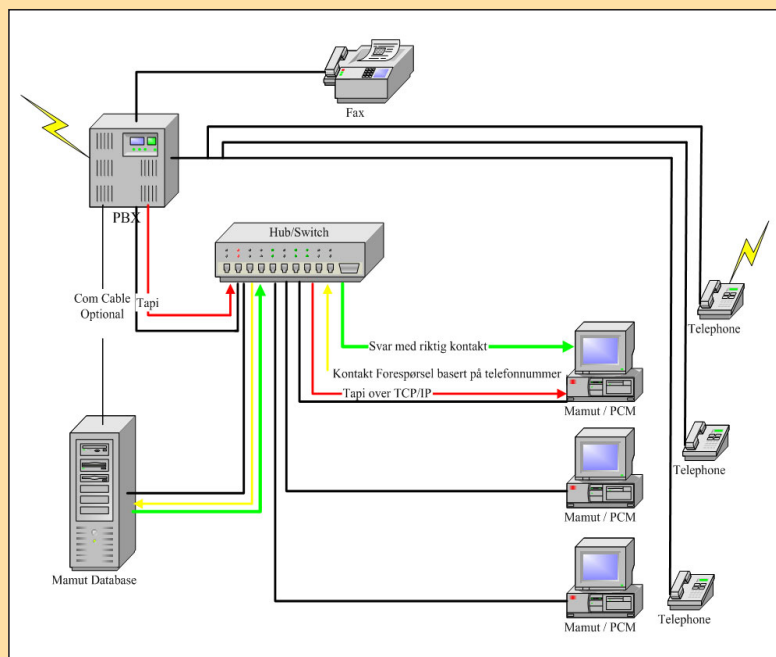
Telefonsentralen blir som en del av nettverket. Idet telefonsentralen mottar et anrop som er til deg, blir det sendt et Tapisignal til Pressis Call Monitor på din maskin.

Pressis Call Monitor søker opp det innkommende telefonnummeret i firmadatabasen i Mamut Enterprise, og slår opp kontaktkortet.

Pressis Call Monitor informerer ikke bare om kontakten, men også kontaktpersonen dersom han ringer fra et direkte eller mobilnummer. (nummer 1 og 2 samt mobilnr.)

Finner den ikke nummeret der så får du beskjed om at det er et ukjent nummer.

En liten klient installeres på hver arbeidsstasjon, og det kreves ingen administrasjon i ettertid.



Løsningen kan settes opp i både enbruger- og flerbrukermiljøer.

For å kunne benytte løsningen har du kun behov for en telefonsentral som støtter TAPI 3.X. og et Windows miljø (minimum Windows 2000).

Man kan bruke samme server til telefoni og Mamut.

Pressis Call Monitor er basert på TAPI 3.X over TCP/IP, og støtter både 1. og 3. parts TSP drivere.

Ønsker man en opprinningsmulighet, støttes dette kun i Mamut Enterprise E5.

Pressis Call Monitor støtter alle LG Telefonsentraler.



IP-Telefoni as

TELTRONIK

PRESSIS
CONSULTING

Pressis Consulting DA

Telefon: +47 66 82 10 90 // Mob.: +47 916 01 449 / +47 412 21 048

Fax: +47 66 80 76 51 // E-mail: info@pressis.com // www.pressis.com

Dalsveien 34 - 1410 Kolbotn - Norway