

Cloudové řešení call centra

Voipex Team 3.2.2

Kategorie: **Komunikační produkty**

Ipex

www.ipex.cz

Přihlašovatel: **Ipex**

www.ipex.cz

výrobce

Použití produktu: Cloudové kontaktní call centrum je určeno pro obsluhu jak příchozích, tak odchozích hovorů více telefonními operátory z jedné zákaznické linky. Je škálovatelné, a mohou jej tak používat malé i středně velké firmy. Mezi možné způsoby využití patří například telefonní objednávky a reklamace, zákaznická infolinka, technická podpora, nahlášení škodní události či prodejní call centrum.

Popis produktu: Řešení poskytuje standardní funkce call centra, jako jsou řazení příchozích hovorů do fronty, využití hlasového automatu (IVR) pro předvolby, předání hovoru na volného tel. operátora, přehledový panel o čekajících zákaznících a vyřízených hovorech, nahrávání hovorů, statistiky. Při propojení s CRM nabízí i inteligentní rozpoznání volajícího zákazníka podle jeho tel. čísla a automatické přepojení na přiděleného obchodníka. Běží formou služby v datovém centru. Operátor call centra pracuje s webovým prohlížečem, nepotřebuje tedy hardwarový telefon ani žádné instalace. Funkcionalitu lze ovládat pomocí API.

Zajímavé vlastnosti produktu:

- Hovory se uskutečňují přes webový prohlížeč pomocí WebRTC
- Panely fungují v reálném čase díky podpoře WebSockets
- Šifrovaná komunikace
- Není nutné hardwarový telefon, instalovat žádný software ani plug-in
- Automatické přepojení příchozího hovoru na přiděleného obchodníka
- Rychlé zprovoznění
- Příznivá cena - platí se pouze za uživatele

Záruka: po dobu využívání služby

Cena (bez DPH): formou měsíčního paušálu za uživatele (tel. operátora) - 350 Kč/měsíc

