



CALL CENTER SZOFTVER

---

termékismertető

## Kinek ajánljuk a Calgo Call Center Szoftvert?

A Calgo Call Center Szoftver teljes körű telemarketing, közvélemény-kutatási és ügyfélszolgálati megoldást nyújt azon cégek számára, akik nagy költséghatékonyság mellett szeretnék termékeiket értékesíteni, ill. ügyfeleiket kiszolgálni. Rendszerünk segítségével a legbonyolultabb inbound és outbound kampányok, ill. sms-, fax- és email-kampányok is megvalósíthatók. A szoftvert azoknak ajánljuk:

- akiknek fontos a közvetlen hangvételű, gyors reagálású support,
- akik nem akarnak foglalkozni egy ilyen rendszer használatából származó informatikai problémákkal (egyedi statisztikák elkészítése, az adatbázisok beállításai, a kezelőfelületek, kérdőívek felprogramozása, stb.),
- akik a közeljövőben tervezik indítani call centerüket, vagy valamilyen okból le akarják cserélni már meglévő rendszerüket, és szeretnének ingyenesen kipróbálni egy újat,
- akiknek fontos, hogy a rendszer bevezetésének ne legyen induló költsége, és a szoftver használata se jelentsen komoly anyagi terhet,
- akiknek fontos, hogy a szoftverrel kapcsolatos egyedi fejlesztési kérései rugalmasan, belátható időn belül megvalósuljanak.

## Rövid leírás

Szoftverfejlesztő cégünk 2004-ben, a Magyar Telekom igényei alapján kezdte el fejleszteni a Calgo Call Center Szoftvert, mely azóta komplett terméké nőtte ki magát. A ma már szinte az országban, több száz munkaállomáson futó szoftvert folyamatosan tökéletesítjük, bővülő ügyfélkörünk igényei és visszajelzései alapján. A fejlesztések során nyert technológiákra és tudásra külön üzletágot építettünk fel, portfóliónk tartalmaz VoIP alközpontok telepítését, VoIP hangszolgáltatást, egyéb internet alapú kommunikációs megoldásokat.

Jelenleg a Calgo harmadik verzióján dolgozunk, melyről egyelőre csak annyit árulunk el, hogy az integrált szolgáltatásokat tartalmazó szoftver egy böngészőből lesz elérhető, így telepíteni nem kell, bevezetése és használata a mostaninál is sokkal egyszerűbb lesz.

A jövőben is nagy hangsúlyt kívánunk fektetni ügyfeleink kiszolgálására, a support szolgáltatásainak kiterjesztésére, gyorsaságára és megbízhatóságára.



## A Calgo bevezetésének előnyei

### Support:

- A supportos és fejlesztő kollégák szoros kapcsolata garantálja az esetleges problémák rendkívül gyors leereagálását és megoldását, amely a piacon egyedülálló.
- Cégünk 4 órán belüli visszajelzést, és 24 órán belüli hibaelhárítást vállal.
- Mindezekon felül, jogos esetekben a rendszer kieséséből származó károkat kompenzáljuk.

### Humán erőforrás:

- Kevesebb alkalmazottal (operátor, supervisor) is lebonyolítható a kívánt tevékenység.
- Saját informatikus(ok) alkalmazása, ill. különösebb informatikai háttérismeret nélkül is használható a rendszer.

### Munkaidő:

- Az operátorok gyorsabban tudnak dolgozni, hiszen a programba épített adaptív-prediktív tárcsázónak köszönhetően a fel nem vett hívásokat nem kell megvárni, nem kell kézzel tárcsázni, kevesebb a holtidő, ill. ugyanannyi idő alatt jelentősen több ügyfelet tudnak elérni.
- Az operátorok időbeosztása rugalmasabbá, munkájuk kényelmesebbé válik, hiszen otthonról, a saját internet vonalukon keresztül is tudnak dolgozni. Ellenőrizhetőség és statisztikázás szempontjából a rendszer számára mindez ugyanolyan, mint az irodai munkavégzés.
- Az operátorok a kliens felületen valós időben látják az elvégzett, ill. a még hátralevő munkát.



**Kezdeti költség:**

- Amennyiben leendő ügyfelünknek rendelkezésére áll az alapvető infrastruktúra (hálózat, kliensgépek), úgy cégünkkel szemben nincs kezdeti költség, telefonközpontot mi biztosítunk, és általában operátor/óra díjat számolunk fel, utólag, havi számlázással.
- Az első hónapban kipróbálható a termék, és amennyiben ügyfelünk nem elégedett a szolgáltatással, és nem kívánja tovább használni a rendszert, az első hónapi díjat nem számlázzuk ki.
- A rendszer linux alapon működik, amely ingyenes, tehát nem kell megvenni a drágább operációs rendszer licenceket, ill. komolyabb gépeket sem kell vásárolni, mivel a rendszer kisebb teljesítményű, olcsóbb hardvereken is ugyanúgy teljesít.

**Adminisztráció:**

- Egyszerűsödik, olcsóbbá válik (a rendszer minden eseményről logot készít).
- Az értékesítési kampányokat, kérdőíveket, bejövő hívásokat ugyanaz az egy szoftver kezeli, így átláthatóbbá válnak a folyamatok.
- Egy telephelyről, egy rendszerrel több kampány is indítható, melyek kezelése teljesen szeparált, így nincs szükség a kampány után az adatok szétválogatására.

**Telefon rendszer:**

- A telefonvonalak kihasználtsága az adaptív-prediktív tárcsázónak köszönhetően jelentősen javul.
- Cégünk igény esetén rendkívül kedvező VoIP percdíjakat is tud szolgáltatni.

**A vezetők munkáját is könnyíti:**

- A statisztika modulon valós időben nyomon követhető a rendszer (beépített ill. egyedi statisztikák), így az operátorok munkája is jobban ellenőrizhető.

**Megbízhatóság:**

- A Calgo nemzetközileg ismert és elismert szoftveralapokra lett fejlesztve (Asterisk, Apache, PostgreSQL, stb.).
- Fejlesztőcsapatunk minden tagja tapasztalt, okleveles mérnök-informatikus.

## A Calgo szolgáltatásai, technikai leírása

**Telefonközpont:** A Calgo Call Center Szoftver az Asterisk telefonközpontot használja működéskor, melynek minden tulajdonsága és szolgáltatása elérhető. Természetesen telepítéskor ez is beállításra kerül, akár egyedi igények szerint is. Fontos, hogy gyakorlatilag bármilyen meglévő telefonközpont rendszer integrálható, a Calgo telepítése után annak minden funkciója használható lesz.

**Prediktív tárcsázó:** Egy szerveralkalmazás, mely folyamatosan fut és felelős a számok adatbázisból való előkereséséért, majd azok felhívásáért. A tárcsázás intenzitása automatikusan alkalmazkodik az aktuális operátori aktivitáshoz, ezáltal a prediktív tárcsázó optimalizálja a munkaerő kihasználtságát. A fel nem vett hívásokról naplóbejegyzést készít (a beállításoktól függően ezeket akár automatikusan újra is hívja egy másik időpontban), a felvetteket átkapcsolja egy várakozó operátorhoz. A call center szoftver ezen része a felhasználó számára transzparens, de a kezelő által a monitorfelületen, kampányonként paraméterezhető.



**Calgo kliens:** A kliens az operátor által látott felület megjelenítéséért felel. Itt kísérheti végig az operátor a kérdőívet, vagy az értékesítési szkriptet. Felprogramozása egyszerű, nem igényel komolyabb számítástechnikai ismereteket. A bekérhető, ill. a felületen megjelenített adatbázismezők számára nincs korlátozás. A bevihető szkript hosszára, méretére nincs korlát. A kliens szoftver felépítése könnyen alakítható, ezért alkalmas bármilyen trükköket tartalmazó telesales kampány helyes levezénylésére.

**Felülettervező:** A kliens szoftver mellé jár, segítségével könnyedén elő lehet állítani a kliensoldali felületeket. A tervező használata csekély informatikai háttérrel is néhány óra alatt elsajátítható. Természetesen bonyolultabb kérdőívek is létrehozhatóak, a szoftver ugyanis támogat többféle feltétel szerinti ugrást, és többfajta vizsgálati lehetőséget is. Ügyfeink bonyolultabb kérdőívek előállításához mérnökeink segítségére is számíthatnak.

**Monitorozó felület:** Az operátorok tevékenysége követhető nyomon ezen a felületen, mely mindig az éppen aktuális információkat szolgáltatja. Bármely beszélgetésbe bele lehet hallgatni. Itt lehet még állítani a prediktív tárcsázó azon tulajdonságát, hogy a szabad operátorok számától függően mennyi új ügyfelet hívjon fel. Továbbá innen küldhet a supervisor üzenetet mindenkinek.

**Statisztika:** A statisztikafelület egy webes alkalmazás, amely szintén a friss adatbázisból dolgozik, tehát mindig az éppen aktuális állapotot tükrözi. Használatához csupán egy böngészőre van szükség, tehát az adatok (pl. rögzített hangfájlok) bárholnan elérhetők, ill. több szempont szerint kereshetők is. A modul rendelkezik még egy minőségellenőrző felülettel is, melyen az operátorok tevékenysége figyelhető, ill. ellenőrizhető az általuk folytatott beszélgetések.

## További információk

Megrendelés esetén a rendszer bevezetése az alábbiak szerint zajlik:

A helyszínre szállítunk egy szervert (amely telefonközpontként is működik), ill. amennyiben szükséges, a kliensgépeket is. Telepítjük a rendszert, az igényeknek megfelelően konfiguráljuk, és működésre kész állapotban átadjuk a megrendelőnek. A bevezetés általában nem tart egy napnál tovább. Ezek után bármilyen probléma vagy igény felmerülése esetén a megadott elérhetőségeken bármikor – akár hétvégén is – állunk rendelkezésre.

A rendszer összetettségére való tekintettel a részletekről mindenképpen személyes egyeztetés szükséges. Amennyiben érdeklődik megoldásunk iránt, keressen minket elérhetőségeinken.

