

Modulet indgår som en komponent i Dialog Manager-suiten, som er en unik CRM fler-kanalsløsning, der gør virksomheder i stand til at tiltrække, bibeholde og udvikle deres kundeforhold på tværs af salgs-, service- og marketingsfunktionerne.

Phone Manager, DIALOG MANAGER

CTI GIVER ØJEBLIKKEG KUNDE GENKENDELSE



BESKRIVELSE

Phone Manager er lig med komplet integration mellem virksomhedens telefonsystem og computere i samspil med resten af Dialog Manager suite. Dialogen bliver endnu mere struktureret - historikken følger altid med.

Computer-Telephony Integration (CTI)

Telefonen er en vigtig del af virksomhedens media og kontakt med kunderne. Phone Manager er skabt til at dække disse behov ved at give et nemt og brugervenligt interface, hvor telefonkontakten optimeres via computer, som automatisk giver adgang til alle relevante kundeinformationer.

CTI drejer sig primært om to hovedelementer: "Call Control" og "Telephone Information". Call Control handler om optimering af behandlingen af telefonopkald via computeren samt muligheden for at foretage og modtage opkald og sikre hurtig og præcis omstilling. Telephone Information giver mulighed for at se oplysninger om alle telefoner i systemet.

Automatisk genkendelse

Inden telefonen ringer har systemet allerede fundet hovedoplysningerne frem på personen - uanset om opkaldet kommer fra en virksomhed, en privat telefon eller en mobiltelefon. Samtalen kan derfor med det samme gøres relevant, personlig og gennemføres i en professionel og positiv atmosfære.

Ønskes der yderligere information, er der hurtig adgang til alle informationer om- og historik på personen. Svareren kan via et statusbillede se alle telefoner og deres aktuelle status i systemet - om nødvendigt kan man ved tryk på en knap slå op den ønskede modtagers kalender.

Mens samtalen er i gang...

Hvis brugeren under samtalen får et nyt opkald, vil Phone Manager vise, hvem der ringer. Brugeren kan så sætte første samtale på »hold«, tage det næste opkald, skifte mellem samtaler eller blot oplyse, at der ringes tilbage hurtigst muligt. Navn, telefon nr. osv. er noteret, så der senere hurtigt kan kaldes op.

Under enhver samtale kan brugeren åbne breve, e-mails, oprette beskeder, referater, flette breve, planlægge opfølgning og markere opgaver med en tidsbestemt reminder funktion og planlægge møder osv. - direkte med opslag i MS Office, Outlook/Lotus Notes.

En overbygning til telefonsystemet - ikke en erstatning

Med CTI skal telefonsystemet fortsat udføre sine opgaver. Phone Manager skaber nye muligheder for optimal kommunikation via telefonen, men vil ikke ændre på de regler, som i forvejen er indkodet i telefonsystemet. Systemet optimeres istedet, så alt bliver nemmere for brugerne og mere positivt for kunderne.

KEY BENEFITS

- ✓ Automatisk kundegenkendelse og opslag i Profile Manager giver kunden den positive oplevelse at modtageren er velinformeret om kundens forretning
- ✓ Called-Id muliggør genkendelse af det kaldte nr. og dermed proaktiv styring af opkaldssvarer
- ✓ Log over tabte telefonopkald giver brugeren mulighed for at følge op på måske tabt dialog og dermed forretning
- ✓ Historik på samtaler med kontakten giver mulighed for at:
 - Lave statistik og analysere historikken
 - Tilpasse interne processer til faktisk telefoni
 - Løbende optimere besvarelse af opkald
- ✓ "Automatic Dialing" ved tryk på en knap øger både produktivitet og fokus på den igangværende aktivitet
- ✓ Telefontid registreres for opkaldet og konsolideres op på:
 - Afdelings-niveau
 - Filial-niveau
 - Firma-niveau
 - Koncern-niveau
 - eller Privat-niveau
- ✓ Lokalnr. liste giver svareren et konstant overblik over den enkelte kollegas aktuelle åbenhed for opkald med "Do Not Disturb":
 - Grøn: Ledig til at modtage opkald
 - Grå: Vil helst ikke forstyrres - men vigtige opkald kan stilles igennem
 - Rød: Vil ikke forstyrres - og opkald kan ikke stilles igennem
- ✓ Lokalnr. liste kan gøres selektiv og individuel så svareren kun ser listet de kollegaer der er relevante for vedkommende
- ✓ Mulighed for at håndtere flere samtidige samtaler når telefonien er hektisk og kompleks - hermed også samtaler på HOLD
- ✓ Integration med Outlook/Lotus Notes giver mulighed for:
 - Lokal e-mail besked med overførsel af stamdata
 - Lokal e-mail med mundtlige beskeder
 - Ekstern e-mail efter afsluttet samtale
 - Direkte opslag til kollegas kalender
- ✓ CTI-styret viderestilling i alle former øger:
 - Effektiviteten i viderestilling
 - Overskueligheden over telefonaktivitet
 - Kundens positive oplevelse af samtalen

Se FUNKTIONALITET på bagsiden



- ✓ Extended Enterprise Edition **Phone Manager**, DIALOG MANAGER
- ✓ Enterprise Edition
- ✓ Professional Edition
- ✓ Small Business Edition

FUNKTIONALITET

Følgende funktionalitet er inkluderet i Phone Manager:

- ◆ Automatisk kunde genkendelse (via A-nr.)
- ◆ Linke A-numre ubegrænset på dimensioner
- ◆ Automatisk kunde og informations opslag
- ◆ A-nummer præsentation
- ◆ Præsentation af kunde telefoni historik
- ◆ Præsentation af bruger telefoni historik
- ◆ Nem oprettelse og vedligeholdelse af A-nr. på kunden
- ◆ Viderestilling til lokal nr.
- ◆ Viderestilling til mobil telefon
- ◆ Viderestilling til ACD gruppe
- ◆ Viderestilling, blindt
- ◆ Viderestilling, assisteret
- ◆ Lokal nr. liste
- ◆ Uafhængig lokal nr. liste
- ◆ Individuel lokal nr. liste
- ◆ Samtaler på hold
- ◆ Håndtering af flere samtidige samtaler
- ◆ Opkaldsvalg på flere telefon nr.
- ◆ Primær opkalds nr.
- ◆ Opkaldslistor
- ◆ Lokal e-mail besked med overførsel af stamdata
- ◆ Lokal e-mail med mundtlige beskeder
- ◆ Ekstern e-mail efter afsluttet samtale
- ◆ Multitasking med integrerede programmer
- ◆ Log over tabte telefonopkald
- ◆ Automatisk samtalelog og historik.
- ◆ Fuld CDR (Call Detail Record)
- ◆ Automatisk ringeliste generering (kræver bl.a. Batch Manager)
- ◆ DMAPi-integration (kræver bl.a. PowerScript Manager)
- ◆ Outlook Integration (kræver bl.a. Outlook Integration Manager)
- ◆ Lotus Notes Integration (kræver bl.a. Lotus Notes Integration Manager)
- ◆ Adgangs kontrol på record niveau (kræver bl.a. Security Manager)
- ◆ Opkalds adgang fra hele CRM-universet
- ◆ CRM-integration
- ◆ Dialog Manager-integration
- ◆ Lokal e-mail besked med overførsel af A-nr.
- ◆ Called-Id - det nummer der ringes ind på bliver genkendt

TJEKLISTE

- ✓ Profile Manager opkald + besvarelse
- ✓ Kontaktopslag
- ✓ MS TAPI 2.1 eller senere
- ✓ PABC drivers:
 - Avaya Argent Office
 - Nortel Meridian
 - Ericsson MD110
 - DM Generic MS TAPI 2.1
- ✓ Support for CRIMP Integration
- ✓ Viderestilling
- ✓ Lokal nr. liste
- ✓ HOLD
- ✓ Multi-call styring
- ✓ Log
- ✓ Historik
- ✓ CDR (Call Detail Record)
- ✓ Called-Id
- ✓ (Funktionalitet kan variere i.f.t. PABC)