

## SC ON OBLIC SRL

Nr. Reg. Com.: J33/1203/2007

C.I.F: RO22193514

Adresa: str. Mărășești, nr. 44, SV

Adresa: str. Grigore Ureche, nr. 16, Suceava,

Banca: BT Suceava

IBAN: RO62BTRL03401202E92954XX

Banca: Trezorerie Suceava

IBAN: RO25TREZ5915069XXX004339

[www.oblic.ro](http://www.oblic.ro)  
[office@oblic.ro](mailto:office@oblic.ro)



TELEFONIE IP – VOIP PBX

## BENEFICII:

1. Comunicare mult îmbunătățită
2. Reducerea costurilor
3. Creșterea productivității agenților de vânzări sau a operatorilor
4. Informații în timp real, analiza apelurilor
5. Particularizare până la cel mai detaliat aspect
6. Instalare în rețeaua proprie, management din interfața web

## 1. FUNCTIONALITATI

### 1.1. TABLOU DE BORD

Fiecare utilizator al solutiei poate sa își configureze propriul tablou de bord. Funcție de rolul sau în fluxul de comunicare, fie de agent într-o coada de așteptare, fie de manager al sistemului de comunicare, se pot pune într-o interfața web ferestre cu lista de apeluri, mesaje vocale, se pot vizualiza apelurile în timp real, se pot configura agende telefonice disponibile fiecărui utilizator în parte sau tuturor.

### 1.2. CDR - LISTA APELURI INTRARE - IESIRE

În orice moment se pot genera rapoarte cu apelurile intrate sau efectuate, cu status-ul lor (raspunde sau ratate), se pot genera top-uri, se pot lua decizii funcție de gradul de ocupare al agentilor, se pot deduce orele de maxima ocupare

### 1.3. RAPOARTE DETALIAE

Administratia va putea beneficia de rapoarte customizate. Unele disponibile în varianta de baza altele prin achiziționarea de module suplimentare. Soluția este la baza open-source, astfel bazele de date sunt disponibile pentru interogare. Putem genera rapoarte foarte detaliate.

### 1.4. INTEGRARE CRM

Procedurile privind relația cu clienții impuse în organizație pot fi ușor implementate prin integrarea cu soluțiile de tip CRM (CLIENT RELATIONSHIP MANAGEMENT). Aplicația noastră poate interoga în momentul unui apel, numărul de telefon al celui care apelează, într-o baza de date existentă și poate genera un POP-UP cu detaliile clientului respectiv.

### 1.5. IVR - SISTEM INTERACTIV DE RUTARE A APELURILOR

IVR înseamnă Interactive Voice Response și așa cum sugerează și numele permite rutarea interactivă a unui apel funcție de dorința celui care sună. După ascultarea mesajului de întâmpinare, clientul este invitat să aleagă prin apăsarea unei taste, departamentul cu care dorește să comunice (1 - pentru programari, 2 - pentru contabilitate, 3 - pentru reclamații, etc)

## 1.6. CALL-CENTER

Într-o piața foarte dinamica, în care concurența este foarte acerbă, orice apel este foarte important. Într-un sistem de telefonie clasică în care secretara sau receptionista este primul și singurul care interacționează cu clientul, apeluri importante (fiecare apel este acum important) pot fi ratate sau tratate superficial. O structură de tip call-center permite, prin reguli de rutare a apelului către alte persoane în caz de aglomerare, sau funcție de numărul de telefon al celui care sună, a programului de funcționare, gestionarea fiecărui apel în parte. Practic se elimină apelurile ratate și chiar dacă acest lucru este imposibil câteodată, acestea rămân într-un istoric și clienții pot fi contactați ulterior.

## 1.7. INTERVALE ORARE, ZI-NOAPTE, DE FUNCȚIONARE

Se pot gestiona activități diferite ale mai multor companii din același trust. Programe orare de funcționare diferite pot fi deservite automat

## 1.8. MONITORIZARE APELURI

Apelurile pot fi gestionate în timp real, pot fi înregistrate automat sau la cerere și trimise către email, se pot transfera printr-un click către alt agent, pot fi ascultate, etc

## 1.9. INTEGRARE CU ORICARE DIN FURNIZORII DE VOCE

Putem să interfatăm orice furnizor de voce, Telekom cu serviciul clasic de telefonie, Orange sau Vodafone cu cartele simm sau sistem SIP, alți furnizori de telefonie pe Internet (Nextgen sau Iristel).

## 1.10. COZI DE AȘTEPTARE

Dacă numărul apelurilor simultane depășește numărul agenților (utilizatorii sau angajații desemnați să răspundă la telefon) cei din urma clienți sunt puși într-o coadă de așteptare, unde, prin redarea unui mesaj audio, li se pot furniza informații despre ultimele oferte, despre orele de program, despre timpul estimat de așteptare, alte opțiuni. Chiar dacă cel care sună refuză să aștepte, apelul lui rămâne în baza de date, el putând fi contactat ulterior.

## 1.11. AVERTIZARE APELURI PIERDUTE PE EMAIL

Ca și continuare a cazului de mai sus, clientul poate alege să își înregistreze mesajul către operator, acesta putând fi transmis la o adresă de email sau mai multe. Se pot genera notificări automate către manageri în momentul în care apare apel pierdut.

### 1.12. APELARE DOAR CU CLICK DE MOUSE

Pe lângă telefonul clasic de pe birou, operatorul are la dispoziție și o interfață web, unde printr-un simplu click de mouse poate răspunde la un apel, îl poate transfera, poate căuta printr-o agenda electronică (disponibilă doar pentru el sau pentru toți) și genera un apel către un anumit client.

### 1.13. VOICE MAIL

Orice utilizator are posibilitatea de a-și devia apelurile, în caz de ocupat sau „NO ANSWER” către o cutie de mesaje.

### 1.14. SMS 2 EMAIL ȘI EMAIL 2 SMS

SMS-urile pot fi acum pastrate pe un timp nedeterminat, pe server, ele pot fi transmise automat pe email către o persoană sau departament și invers

### 1.15. ALTE FUNCȚII

Alte funcții disponibile:

- DND- Do Not Disturb - Nu deranja (util de exemplu pentru medicii aflați în consultații sau pentru manageri aflați în întâlniri)
- FOLLOW ME - redirectionarea apelului către un alt interior (către sala de ședințe, de exemplu, sau către numărul de mobil atunci când persoana căutată părăsește biroul)
- TELECONFERENCE - Managerul poate genera aceste teleconferințe și cei invitați să participe la ele (subordonații) vor primi un email cu numărul pe care trebuie să îl apeleze pentru a intra în contact cu ceilalți. Aceste teleconferințe pot fi programate să fie disponibile între anumite ore sau doar anumitor utilizatori
- TRANSFER (ASISTAT ȘI BLIND) - secretara poate transfera un apel către manager în mod asistat (comunica întâi numele celui care sună și abia apoi poate transfera apelul) sau blând (apelul poate fi transferat fără a fi consultat cel cărui este destinat)
- CALLBACK - Centrala (serverul) poate fi programată ca în cazul unui anumit număr de telefon să apeleze, să deconecteze apelul și să sune automat înapoi imediat sau la o anumită oră (util în cazul apelurilor din roaming)
- RUTA CELA MAI IEFTINĂ - Funcție de numărul de telefon apelat, centrala (serverul) poate determina trunchiul/furnizorul cel mai ieftin
- BILLING - în cazul organizațiilor care asigură suport sau consultații contracost se pot implementa sisteme de contorizare a convorbirilor telefonice. Clientii pot fi facturați după efectuarea apelurilor sau pot achiziționa un pachet pre-pay.