

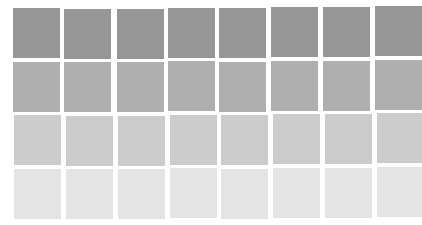


VOICETEL CallCenter



ความสามารถพื้นฐานของระบบ Voicetel Call Center

- การทำงานร่วมกับระบบตอบรับอัตโนมัติ (CTI / IVR)
- การ Log In และ Log Out
- การรับสาย (Inbound)
- การโทรออก (Dial Pad)
- การให้ผู้โทรรอสาย (Call Holding)
- การเปลี่ยนภาษาของโปรแกรมที่แสดงบนหน้าจอ (Dual Languages GUI)
- การบันทึกค่าหน้าจอส่วนตัวของ Agent (Personalization)
- การแสดงข้อมูลสถานะการทำงานบนหน้าจอ (Wall Display)
- การรายงานสถิติ (Call Center Report)



ความสามารถพื้นฐานของระบบ Voicetel Call Center

การทำงานร่วมกับระบบตอบรับอัตโนมัติ (CTI/IVR)

- มีข้อความกล่าวต้อนรับอัตโนมัติ (ทำงานร่วมกับ CTI / Automated Attendant)
- สามารถแยกการรับสายแตกต่างกันตามช่วงเวลาเป็น
 - Day Mode ➢ Night Mode ➢ Holiday Mode (ทำงานร่วมกับ CTI / Automated Attendant)
- สามารถให้ผู้โทรกดปุ่ม Input ข้อมูล เช่น รหัสส่วนตัว เรื่องที่ต้องการติดต่อ ฯลฯ ก่อนการโอนสายให้ Agent
- ขณะรอสาย สามารถให้ระบบเล่นไฟล์ข้อความ เพลง หรือดนตรีได้ (Message / Music on Hold)

การ Log In และ Log Out

- Agent สามารถ Log in เพื่อรับสายที่เครื่องใดก็ได้
- Agent สามารถพักการให้บริการชั่วคราว (Pause) โดยไม่ต้อง Log out
- เมื่อ Log out แล้ว ระบบจะไม่จ่าย Call ให้เครื่องนั้น
- หากระบบโอนสายให้แล้ว Agent ไม่รับ ระบบสามารถ Log out Agent นั้นโดยอัตโนมัติ

การรับสาย (Inbound)

- Agent สนทนาผ่านชุดหูฟังและไมโครโฟน (Head Set)
- เมื่อมีสายเข้า จะมีสัญญาณกระพริบบนหน้าจอ และมีเสียงที่หูฟัง
- สามารถปรับความดังของเสียงลำโพงและไมโครโฟนได้
- ระบบแสดงคิวโทรเข้าบนหน้าจอของ Agent
- Agent เรียกรับสายจากคิวที่กำลังรอสาย
- มีปุ่มกดรับสายและกดวางสายบนหน้าจอของโปรแกรม

การโทรออก (Dial Pad)

- Agent สามารถเรียกแป้นโทรศัพท์ (Dial Pad) เพื่อโทรออกหรือโอนสายได้

การให้ผู้โทรรอสาย (Call Holding)

- Agent สามารถกดปุ่มตัดเสียงไมโครโฟนเพื่อไม่ให้ผู้โทรเข้าได้ยิน แต่ Agent ยังได้ยินเสียงด้านผู้โทรเข้า

การเปลี่ยนภาษาของโปรแกรมที่แสดงบนหน้าจอ (Dual Languages GUI)

- Agent แต่ละคนสามารถเลือกได้ว่า ต้องการให้หน้าจอแสดงเป็นภาษาไทยหรืออังกฤษ
- สามารถเพิ่มภาษาอื่นๆ ได้ เช่น จีน ญี่ปุ่น ฯลฯ (Option)

การบันทึกค่าหน้าจอสวนตัวของ Agent (Personalization)

- ระบบสามารถบันทึกการตั้งค่าหน้าจอสวนของแต่ละ User ได้ เมื่อ Agent log in ที่เครื่องใด ระบบจะเรียกหน้าจอสวนเดิมของ Agent คนนั้นขึ้นมาให้
- สามารถบันทึกขนาดและตำแหน่งของหน้าจอโปรแกรม
- ซ่อนปุ่มคำสั่งที่ไม่ได้ใช้

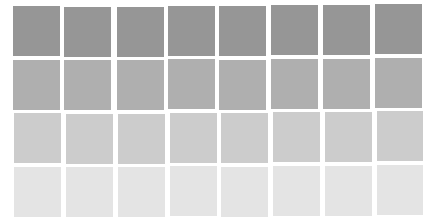
การแสดงผลข้อมูลสถานะการทำงานบนหน้าจอ (Wall Display)

- แสดงข้อมูลสถานะการทำงานของระบบ Call Center แบบ real time บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของระบบ Call Center
- แสดงสถิติการทำงานรวมของระบบ Call Center
- แสดงสถิติรวมของ Agent

การรายงานสถิติ (Call Center Report)

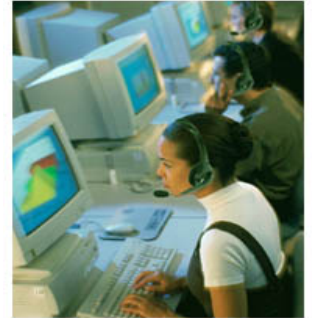
- ตัวเลขสถิติสามารถแสดงเป็นรายวัน รายเดือน รายปี หรือระบุระยะเวลาที่ต้องการเอง
- สถิติสามารถแยกสรุปดังนี้
 - ▶ สถิติรวมของทั้ง Call Center - C
 - ▶ สถิติรวมของกลุ่ม Agents - G
 - ▶ สถิติของแต่ละ Agent - A
- ตัวเลขสถิติจะแสดงข้อมูลดังนี้
 - ▶ จำนวน Call ที่ได้รับ / Call Received (C, G)
 - ▶ จำนวน Call ที่เจ้าหน้าที่รับสาย / Call Answered (C, G, A)
 - ▶ การ Login (C, G, A)
 - ▶ จำนวน Call ที่ระบบโอนแล้ว Agent ไม่รับสาย / Calls Rejected (C, G, A)
 - ▶ การบังคับ Logout / Forced Logout (C, G, A)
- ระยะเวลารวมและระยะเวลาเฉลี่ยของข้อมูลต่อไปนี้
 - ▶ สายเข้า / In coming call (wait & talk) (C, G)
 - ▶ การรอสาย / Wait time (C, G)
 - ▶ การสนทนา / Talk time (C, G, A)
 - ▶ เวลา Login / Login time (C, G, A)
 - ▶ เวลาระหว่างวางสายหนึ่งจนรับสายถัดไป / After call work (C, G, A)





คุณสมบัติพื้นฐานของโปรแกรม Call Center สำหรับ Agent

- ➔ ระบบการโอนสายอัตโนมัติ (Call Route)
- ➔ การแจ้งลำดับคิวรอสาย (Queue Information)
- ➔ การโทรออก (Outbound Dialing)
- ➔ การเรียกข้อมูลหรือโปรแกรมอื่นให้แสดงบนหน้าจออัตโนมัติ (Screen Pop)



ระบบการโอนสายอัตโนมัติ (Call Route)

- ทำงานด้วยระบบ Automatic Call Distribution (ACD)
- สามารถกระจายสายให้แก่ละ Agent เท่าๆ กัน
- สามารถกำหนดคิวตามลำดับการโทร หรือ First In First Out (FIFO)
- สามารถโอนสายโดยแยกกลุ่ม Agent ตามความสามารถ หรือตามช่วงเวลา

การแจ้งลำดับคิวรอสาย (Queue Information)

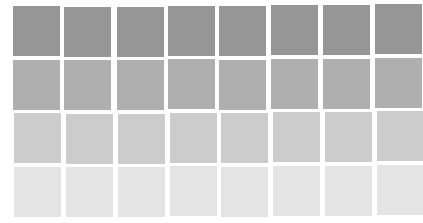
- ระบบสามารถแจ้งลำดับคิวการรอสายแก่ผู้โทร เมื่อสาย Agent ยังไม่ว่าง
- สามารถแจ้งลำดับคิวเป็นระยะ เมื่อลำดับคิวเปลี่ยน

การโทรออก (Outbound Dialing)

- Agent สามารถเรียกปุ่มกดสำหรับโทรออก (Dial Pad) และใช้เมาส์คลิกปุ่มบนหน้าจอได้ทันที
- สามารถกดเบอร์ต่อได้ (DTMF)
- สามารถโอนสายได้
- สามารถประชุมสายได้ (ตามความสามารถของตู้สาขาโทรศัพท์)
- สามารถเรียกหมายเลขที่เพิ่งโทรออกซ้ำได้ด้วยปุ่ม Redial

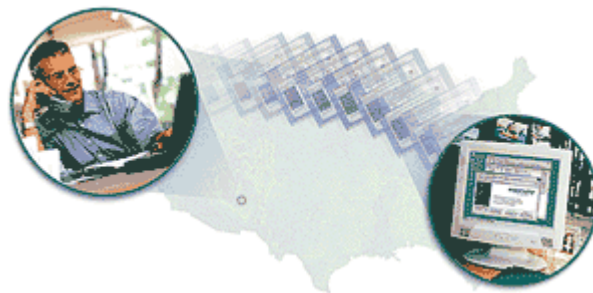
การเรียกข้อมูลหรือโปรแกรมอื่นให้แสดงบนหน้าจออัตโนมัติ (Screen Pop)

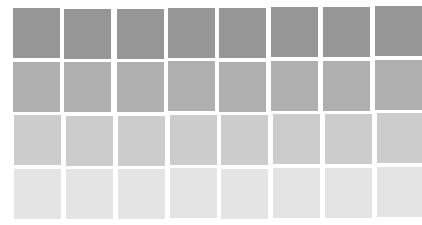
- สามารถแสดงหมายเลขโทรศัพท์ของผู้โทร (Caller ID) บนหน้าจอ ถ้าสายโทรศัพท์และตู้สาขาโทรศัพท์ support Caller ID
- แสดงชื่อเมนูหรือหัวข้อที่ผู้โทรกดเลือกก่อนที่จะเลือกกดติดต่อเจ้าหน้าที่ Call Center
- สามารถเรียกโปรแกรมอื่นขององค์กรขึ้นมาพร้อมกับการโอนสายให้ Agent เช่น ActiveX Control / DDE / UDP
- Agent สามารถพิมพ์ข้อมูลใหม่ลงไปโปรแกรมที่เรียกขึ้นมาได้



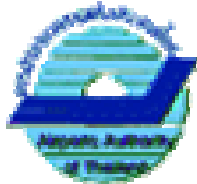
คุณสมบัติพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุม Agent (Supervisor Seat)

- ➔ สามารถจัดการลัดคิวและย้ายคิวรอสาย (Intercept and Manipulate Queue)
- ➔ สามารถส่งข้อความประกาศไปยังหน้าจอของ Agent ได้ (Broadcast Announcements)
- ➔ สามารถส่งข้อความโต้ตอบกับ Agent ได้ (Instant Messaging and Chat)
- ➔ สามารถบริหารการทำงานของ Agent ได้ (Agent Administration) เช่น
 - การเพิ่ม-ลดจำนวน Agent
 - การแก้ไขการจัดกลุ่ม
 - การแก้ไขรหัส
 - การสั่ง log out
- ➔ สามารถดูและตรวจสอบสถานะ การทำงานของ Agent ได้แบบ Real Time (Agent Status Monitoring)
 - เรียกดูจำนวนการรับสายของทุก Agent และ แต่ละ Agent ในหนึ่งช่วงเวลาได้
 - เรียกดูระยะเวลาเฉลี่ยการถือสายต่อ 1 Call ของทุก Agent และแต่ละ Agent ได้
 - เรียกดูระยะเวลาให้บริการของแต่ละ Agent ได้
 - เรียกดูจำนวน Waiting Call ในขณะที่ให้บริการช่วงนั้นได้
 - เรียกดูระยะเวลา Waiting Call โดยเฉลี่ยในขณะที่ให้บริการช่วงนั้นได้
 - เรียกดูรายงานการรับสายทั้งหมดเกี่ยวกับผู้โทรและ Agent ได้
- ➔ ฟังการสนทนาที่บันทึกไว้ด้วยระบบการบันทึกเสียงสนทนา (Call Logging) ภายหลังได้ (ถ้าติดตั้ง Call Logging)
- ➔ สามารถขยายจำนวน Seat ของ Agent ให้มีความสามารถแบบ Supervisor ได้ไม่จำกัดจำนวน Seat แต่ต้องไม่เกินจำนวน Seat Call Center Agent ที่ติดตั้งทั้งหมด





Some of References



Tel. 0-2535-1111

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

Feathers

- Call Center
- Unified Messaging
- IVR
- Audiotext
- Voice Mail
- Fax-on-Demand



Tel. 0-2204-9999

กระทรวงวัฒนธรรม

Feathers

- Call Center
- Unified Messaging
- Audiotext
- Automated Attendant
- Voice Mail
- Fax-on-Demand



Tel. 0-2881-0000

บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด

Feathers

- Call Center
- Unified Messaging
- IVR
- Audiotext
- Automated Attendant
- Voice Mail
- Fax-on-Demand



Tel. 0-2204-9999

ไทยทิกเก็ตมาสเตอร์ ดอท คอม

Feathers

- Call Center
- Unified Messaging
- IVR
- Audiotext
- Fax-on-Demand

