

Smile

Customer Relations



Product Information

Polling



FAQ



Contest



Attendant

Suggestion Mail Box



Smile : Computer Telephony System

- Automated Attendant
- Voice Mail
- Audiotext
- Fax-on-Demand



Smile 1

ในทศวรรษที่ผ่านมา ความต้องการที่จะเพิ่มผลผลิตและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทำให้บริษัทต่างๆ มุ่งที่จะปรับปรุงระบบการสื่อสารของตนให้มีศักยภาพมากขึ้น เทคโนโลยีอันทันสมัยที่ได้รับการพัฒนาและถูกนำมาใช้เพิ่มศักยภาพด้านการบริการขององค์กรธุรกิจชั้นนำของโลก คือ **Computer Telephony System** ที่นำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในงานด้านโทรศัพท์และแฟกซ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการ เสริมภาพพจน์ของความเป็นมืออาชีพยกระดับการบริการลูกค้า และทำให้ระบบการสื่อสารขององค์กรคล่องตัวมากขึ้น

Smile คือระบบ CT ที่มีฟังก์ชันพื้นฐานรองรับความต้องการของทุกองค์กร เช่น การตอบรับและโอนสายอัตโนมัติ (Automated Attendant) การรับฝากข้อความ (Voice Mail) การให้บริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ (Audiotext) การให้บริการข้อมูลอัตโนมัติเป็นเอกสารทางแฟกซ์ (Fax-on-Demand) ซึ่งสามารถปรับให้ตรงกับความต้องการและที่สำคัญ คุณสามารถควบคุมการทำงานของระบบได้เอง โดยไม่ต้องมีความชำนาญหรือความรู้เฉพาะทาง ทั้งยังสามารถขยายระบบเพิ่มในภายหลังได้ไม่จำกัด

Benefits of Computer Telephony

ยกระดับการบริการ

1. สามารถรับและโอนสายโทรเข้าจากลูกค้าของคุณอย่างชาญฉลาด
2. รักษาระดับของการบริการข้อมูลให้ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ
3. ลดระยะเวลาที่ให้ลูกค้ารอสาย
4. ลดความผิดพลาดเนื่องจากการใช้คนรับสาย

ลดค่าใช้จ่าย

1. จัดการติดต่อด้วยระบบโต้ตอบอัตโนมัติแทนการใช้บุคลากร
2. ช่วยพนักงานลดการรับโทรศัพท์ที่ไม่จำเป็น
3. ลดค่าใช้จ่ายในการส่งแฟกซ์ เพราะลูกค้าสามารถรับข้อมูลบางอย่างทางบริการอัตโนมัติได้

Benefits of Smile

1. เป็นระบบที่สามารถขยายได้ไม่จำกัด
2. สามารถใช้งานฟังก์ชันของระบบตามความต้องการ
3. สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขเมนูการใช้งานต่างๆ ได้ง่าย
4. Turn Key Solution by Voicetel
 - 4.1 ให้คำปรึกษาทางเทคนิคที่เกี่ยวกับระบบ Computer Telephony และ Applications ที่เกี่ยวข้อง
 - 4.2 ออกแบบระบบให้เหมาะสมกับธุรกิจ
 - 4.3 ฝึกอบรมการใช้ระบบให้พนักงานของท่าน
 - 4.4 บริการบันทึกเสียงและ up date ข้อมูล
 - 4.5 บริการบำรุงรักษาระบบ



ระบบตอบรับและโอนสายอัตโนมัติ (Automated Attendant)

- มีภาษามาตรฐานสำหรับโต้ตอบผู้โทร 2 ภาษา คือ ไทยและอังกฤษ และสามารถบันทึกเสียงเพิ่มให้ระบบทำงานได้หลายภาษา
- ผู้โทรสามารถกดหมายเลขโทรศัพท์ภายใน หรือกดเลือกเมนูได้ทันทีระหว่างที่ระบบพูด โดยไม่ต้องรอให้พูดจบ
- สามารถสร้างเมนู เพื่อให้โอนสายไปภายในหมายเลขภายในที่ตั้งโปรแกรมไว้ได้โดยอัตโนมัติ เช่น การติดต่อฝ่ายต่างๆ
- ผู้โทรสามารถโอนสายหาผู้ที่ต้องการติดต่อ โดยกดปุ่มบนแป้นโทรศัพท์ตามชื่อภาษาอังกฤษของผู้ที่ต้องการติดต่อ
- ผู้โทรสามารถเลือกโอนสายไปหมายเลขภายในอื่นได้ หรือฝากข้อความเสียงไว้ในกรณีที่ไม่มีคนรับหรือสายไม่ว่าง
- ถ้าผู้โทรไม่กดปุ่มใดๆ ระบบสามารถโอนสายผู้โทรไปยังโอเปอเรเตอร์ หรือหมายเลขภายในอื่นได้โดยอัตโนมัติ
- มีระบบตรวจสอบการวางสายของผู้โทรเข้ามาในระบบ และสามารถเคลียร์สายให้ว่างได้ทันทีที่ผู้โทรวางสาย
- ทำงานร่วมกับระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Audiotext) ได้
- โอนสายเข้าสู่ระบบฝากข้อความอัตโนมัติ (Voice Mail) ได้
- เจ้าของระบบสามารถบันทึกและเปลี่ยนเสียงต้อนรับได้ด้วยตัวเอง
- เปลี่ยนแปลงการทำงานและคำทักทายตามวันและเวลาได้ถึง 4 แบบ คือ ในเวลาทำงาน พักรกลางวัน หลังเลิกงาน และวันหยุด
- บันทึกวันหยุดนักขัตฤกษ์ล่วงหน้าได้มากกว่า 5 ปี
- บันทึกและสร้างรายงานสถิติจำนวนการเรียกเข้าและเวลากการเรียกเข้า
- สามารถเลือกรูปแบบการรายงานได้ว่าต้องการเป็นข้อความหรือเป็นกราฟ
- บันทึกข้อมูลการโอนสายไปยังหมายเลขภายใน เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติได้

ระบบฝากข้อความอัตโนมัติ (Voice Mail)

- กำหนดจำนวน Voice Mail Box ได้สูงสุดถึง 10,000 Boxes
- กำหนดจำนวนข้อความที่เก็บไว้ในแต่ละ Voice Mail Box เป็นกี่ข้อความก็ได้*
- กำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อความที่ไม่ได้ Save ไว้เป็นเวลากี่วันก็ได้*
- เจ้าของ Voice Mail Box แต่ละคน สามารถบันทึกเสียงต้อนรับของตนเอง และเก็บไว้ได้ถึง 10 แบบ
- เจ้าของ Voice Mail Box แต่ละคน มีรหัสผ่าน และสามารถเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านด้วยตัวเองได้
- เจ้าของ Voice Mail Box สามารถโทรเช็คข้อความได้จากภายในและภายนอกบริษัท
- เมื่อฟังข้อความแต่ละข้อความเสร็จแล้ว สามารถเก็บ ลบ หรือโอนข้อความไปยัง Voice Mail Box อื่นได้
- เมื่อมีผู้ฝากข้อความใหม่ สามารถกำหนดให้ระบบเรียกเตือนไปยังเครื่องโทรศัพท์ภายใน เพจเจอร์ โทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์มือถือได้
- ขณะฟังข้อความ ระบบสามารถรายงานจำนวนข้อความใหม่ วันที่และเวลาที่รับฝากแต่ละข้อความไว้ได้

* ขึ้นอยู่กับขนาดของ Hard Disk



Features 3

ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ (Audiotext)

- สามารถสร้างเมนูเพื่อบริการข้อมูลเสียงแก่ผู้โทรเข้าได้อย่างอิสระ ไม่จำกัดจำนวนเมนูและจำนวนชั้นของเมนู*
- สามารถบันทึกข้อความได้ไม่จำกัดเวลา*
- เจ้าของระบบสามารถบันทึกเสียงและเปลี่ยนแปลงข้อความใหม่ได้ด้วยตัวเอง
- เจ้าของระบบสามารถแก้ไขข้อความและโครงสร้างเมนูในระหว่างที่ระบบกำลังให้บริการอยู่ได้ โดยไม่ต้องหยุดการทำงานของระบบ และไม่มีผลกระทบต่อผู้ที่กำลังใช้บริการอยู่
- ระหว่างการใช้งาน ผู้โทรยังสามารถเลือกใช้บริการอื่นได้ เช่น ระบบอินสายอัตโนมัติ ระบบฝากข้อความ
- สามารถกำหนดปุ่มสำหรับฟังซ้ำ ย้อนกลับเมนูที่ละชั้น และย้อนกลับเมนูหลักได้
- สามารถจำกัดเวลาในการให้บริการข้อมูลแต่ละสายได้
- มีระบบเก็บข้อมูลการเลือกฟังข้อมูลของผู้โทรเข้า เพื่อนำไปวิเคราะห์สถิติได้

* ขึ้นอยู่กับขนาดของ Hard Disk

ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางแฟกซ์ (Fax-on-Demand)

- กำหนดจำนวนหัวข้อเอกสารที่จะให้บริการได้สูงสุดถึง 10,000 หัวข้อ*
- แต่ละหัวข้อเอกสารสามารถเก็บเอกสารได้ไม่จำกัดจำนวนหน้า*
- เจ้าของระบบสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงเอกสารผ่านทางเครื่องแฟกซ์หรือโปรแกรมส่งแฟกซ์ได้
- เจ้าของระบบสามารถเรียกดูเอกสารที่เก็บไว้ในระบบจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้
- เจ้าของระบบสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงเอกสารในระหว่างที่ระบบกำลังให้บริการอยู่ได้ โดยไม่ต้องหยุดการทำงานของระบบ และไม่มีผลกระทบต่อผู้ที่กำลังใช้บริการอยู่
- สามารถให้บริการแบบ 1-call คือให้ผู้โทร โทรจากเครื่องแฟกซ์ เลือกหัวข้อเอกสารที่ต้องการ และกดปุ่ม Start เพื่อรับเอกสารได้ทันที ซึ่งค่าใช้จ่ายในการรับเอกสารจะอยู่ที่ผู้โทรเข้า
- สามารถให้บริการแบบ 2-call คือ ในกรณีที่ผู้โทรเข้าโทรจากเครื่องโทรศัพท์ เมื่อเลือกหัวข้อเอกสารแล้ว ระบบสามารถส่งเอกสารออกไป ยังหมายเลขแฟกซ์ที่ผู้โทรเข้าฝากไว้ได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งในกรณีนี้ ค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารจะอยู่ที่เจ้าของระบบ
- ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับเอกสารได้หลายหัวข้อในการโทรเพียงครั้งเดียว (Fax-2-Call)
- เจ้าของระบบสามารถจำกัดการส่งเอกสารกลับไปยังผู้โทรเข้าได้ ทั้งทางไกลต่างจังหวัด และทางไกลต่างประเทศ
- มีระบบเก็บข้อมูลการเลือกรับเอกสารของผู้โทรเข้า เพื่อนำไปวิเคราะห์สถิติได้

* ขึ้นอยู่กับขนาดของ Hard Disk



OPTION 4

Floating Fax

ทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ติดต่อ โดยส่งข้อมูลเป็นเอกสารผ่านทางเครื่องแฟกซ์ของผู้รับ โดยที่ผู้โทรสามารถเลือกรับข้อมูลที่เรากำหนดไว้ โดยการกดปุ่มเลือกที่เป็นโทรศัพท์ ซึ่งเอกสารอาจจะเป็นแบบฟอร์มข้อมูลแนะนำหน่วยงาน แค็ตตาล็อกสินค้า ตารางเวลาการเดินทาง ตารางราคาสินค้า สคริปต์รายการที่ออกอากาศทางวิทยุ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่ผู้โทรต้องการรับเป็นเอกสาร

Feature

- สามารถให้บริการเอกสารทางแฟกซ์ได้ 1 คู่สาย
- กำหนดจำนวนหัวข้อเอกสารที่จะให้บริการได้สูงสุดถึง 10,000 หัวข้อ*
- แต่ละหัวข้อเอกสารสามารถเก็บเอกสารได้ไม่จำกัดจำนวนหน้า*
- เจ้าของระบบสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงเอกสารผ่านทางเครื่องแฟกซ์หรือโปรแกรมส่งแฟกซ์ได้ด้วยตัวเอง
- เจ้าของระบบสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงเอกสารในระหว่างที่ระบบกำลังให้บริการอยู่ได้ โดยไม่ต้องหยุดการทำงานของระบบ และไม่มีผลกระทบต่อผู้ที่กำลังใช้บริการอยู่
- สามารถให้บริการแบบ 1-call คือให้ผู้โทร โทรจากเครื่องแฟกซ์ เลือกหัวข้อเอกสารที่ต้องการ และกดปุ่ม Start เพื่อรับเอกสารได้ทันที ซึ่งค่าใช้จ่ายในการรับเอกสารจะอยู่ที่ผู้โทรเข้า
- สามารถให้บริการแบบ 2-call คือ ในกรณีที่ผู้โทรเข้าโทรจากเครื่องโทรศัพท์ เมื่อเลือกหัวข้อเอกสารแล้ว ระบบสามารถส่งเอกสารออกไป ยังหมายเลขแฟกซ์ที่ผู้โทรเข้าฝากไว้ได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งในกรณีนี้ ค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารจะอยู่ที่เจ้าของระบบ
- ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับเอกสารได้หลายหัวข้อในการโทรเพียงครั้งเดียว (Fax-2-Call)
- เจ้าของระบบสามารถจำกัดการส่งเอกสารกลับไปยังผู้โทรเข้าได้ ทั้งทางไกลต่างจังหวัด และทางไกลต่างประเทศ
- มีระบบเก็บข้อมูลการเลือกรับเอกสารของผู้โทรเข้า เพื่อนำไปวิเคราะห์สถิติได้

* ขึ้นอยู่กับขนาดของ Hard Disk และความเหมาะสมในการให้บริการ



INDUSTRIAL COMPUTER
SMILE SOFTWARE
VOICE / FAX BOARD
VOICE BOARD

