

Oprogramowanie CTI Solutions dla central telefonicznych Grandstream UCM 61xx / 6510 PBX



Rozszerz możliwości swojej centrali Grandstream:

- zarządzanie nagraniami rozmów
- aplikacja klienta CTI
- Contact Center / Call Center
- Statystyki połączeń
- zaawansowany IVR (zapowiedzi głosowe)
- Billing
- integracja z telefonami komórkowymi (nagrywanie + statystyki)

Bezpieczne i funkcjonalne zarządzanie nagraniami dla central Grandstream UCM61xx i UCM 6510

Chromis REC dla central Grandstream

Chromis REC to oprogramowanie pozwalające na zarządzanie nagraniami zbieranymi przez centralę Grandstream. Nagrania są pobierane na serwer i przechowywane w zaszyfrowanych plikach Mp3. Oprogramowanie klienckie pozwala zalogowanym użytkownikom na przeszukiwanie nagrań, odtwarzanie lub ich kopiowanie zależnie od posiadanych uprawnień. Pojemność systemu uzależniona jest wyłącznie od dysków na serwerze. Aplikacja kliencka pozwala na zdalną pracę z systemem w sieciach LAN/WAN. Chromis REC dodaje nowe możliwości do istniejącego w centrali nagrywania rozmów: kompresję do Mp3, szyfrowanie nagrań, wyszukiwarkę nagrań, zarządzanie użytkownikami z określonymi uprawnieniami, komentowanie nagrań.

Bezpieczeństwo nagrań

Chromis REC szyfruje wszystkie nagrania w celu ich bezpiecznego przechowywania. Odtwarzanie nagrań możliwe jest wyłącznie przez uprawnionych do tego użytkowników, podobnie jak kopiowanie nagrań do niezasyfrowanego formatu. Istnieje możliwość definiowania uprawnień użytkowników do odtwarzania / kopiowania wszystkich linii, grup linii lub pojedynczej linii telefonicznej. Wszystkie działania zapisywane są w logu systemowym niezbędnym do audytu pracy serwera.

Jakość nagrań, odtwarzanie

Domyślnie rozmowy są przechowywane w zaszyfrowanych plikach Mp3 tak by zapewnić odpowiednią jakość dźwięku przy optymalnym wykorzystaniu przestrzeni dyskowej. Istnieje możliwość przechowywania nagrań w formacie bezstratnym WAV.

W trakcie odtwarzania nagrań istnieje możliwość dodawania komentarza do nagrań oraz kategorii rozmowy (definiowalnej przez administratora systemu).

Użycie Chromis REC

Chromis REC jest używany w wielu typach firm:

- ✓ rejestrowanie rozmów w działach obsługi klienta
- ✓ rejestrowanie rozmów dotyczących zamówień w celu ewentualnego rozwiązywania sytuacji konfliktowych.
- ✓ rejestrowanie połączeń na numery alarmowe / helpdesk

Funkcjonalność

- ✓ klient pracujący w środowisku Windows
- ✓ kompresja nagrań do formatu Mp3
- ✓ definiowanie kryteriów nagrywania rozmów dla każdej z linii (przychodzące, wychodzące)
- ✓ definiowanie kryteriów do pomijania nagrań dla określonych numerów
- ✓ zapisywanie pełnych informacji o rozmowie
- ✓ baza klientów, historia połączeń dla wybranego klienta
- ✓ brak limitu nagrań (zależne tylko od wielkości dysku HDD na serwerze)
- ✓ szyfrowanie rozmów
- ✓ komentowanie/flagowanie rozmów
- ✓ wyszukiwanie nagrań wg różnych kryteriów
- ✓ statystyki z połączeń
- ✓ log z historii działań w programie
- ✓ zarządzanie użytkownikami (administratorzy/ użytkownicy - definiowanie uprawnień)
- ✓ przechowywanie informacji o połączeniach w bazie danych MS SQL Server 2014
- ✓ eksport danych

Wymagania

- ✓ komputer pracujący w środowisku Windows , min. 4 GB RAM, procesor Core Duo lub lepszy, karta sieciowa, Windows 7, 8, 10, 2008, or 2012, .NET Framework 4.0
- ✓ **Grandstream UCM61xx / UCM6510** (z bieżącym firmware)

Licencja

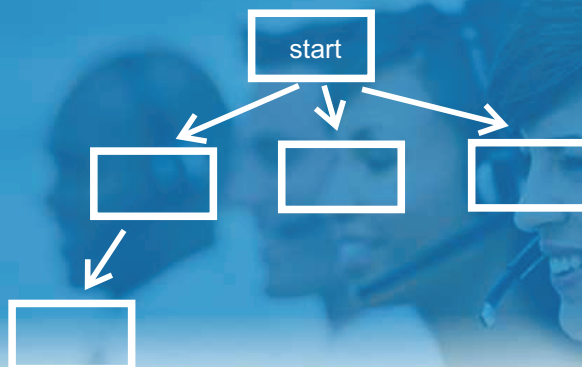
- ✓ Licencja pozwala na używanie systemu na określonej liczbie linii wewnętrznych centrali Grandstream PBX bez limitu zdefiniowanych użytkowników

Automatyzacja połączeń przychodzących

Profesjonalny wizerunek firmy

Graficzny edytor scenariuszy

Rozbudowane statystyki



Gramma IVR

System Gramma IVR to kompletne rozwiązanie programowe typu IVR (Interactive Voice Response) pracujące na łączu SIP Trunk, które pozwala na automatyczną i interaktywną obsługę przychodzących połączeń telefonicznych zgodnie z predefiniowanymi scenariuszami połączeń. Podstawowym zadaniem systemu IVR jest odciążenie operatorów, dzięki udzielaniu standardowych informacji oraz realizacji prostych zadań. System Gramma IVR udziela odpowiedzi głosowych za pomocą wcześniej przygotowanych nagrań lub syntezy mowy.

Co zyskujemy stosując Gramma IVR?

Automatyzacja obsługi połączeń przychodzących

System IVR pozwala zautomatyzować odbieranie połączeń przychodzących - klient nie musi oczekiwać na odebranie połączenia przez pracownika firmy. Gramma IVR odbierze połączenie po pierwszym sygnale, powita i poprowadzi przez przygotowany scenariusz, łącząc z odpowiednim pracownikiem lub udzieli automatycznie wymaganych informacji.

Profesjonalny wizerunek naszej firmy

Dzięki zastosowaniu Gramma IVR dzwoniący klient niezwłocznie łączy się z profesjonalnym systemem, który kieruje go do odpowiednich osób bez zbędnego oczekiwania i wielokrotnego tłumaczenia kolejnym pracownikom w jakiej sprawie dzwoni, skracając tym samym czas obsługi. Jesteśmy postrzegani jako profesjonalna firma.

Odciążenie pracowników

Gramma IVR przejmie od pracowników konieczność odbierania telefonów i ustalania z kim klient chce rozmawiać oraz w jakiej sprawie. To klient sam, korzystając z klawiatury telefonu, określi cel rozmowy a następnie zostanie skierowany do odpowiedniego pracownika.

Wstępne rozpoznanie potrzeb klienta

Dzięki możliwości zdefiniowania w systemie Gramma IVR dowolnych menu możemy w łatwy sposób wstępnie określić, w jakiej sprawie klient chce rozmawiać i szybko skierować go do odpowiedniego pracownika.

Łatwość konfiguracji

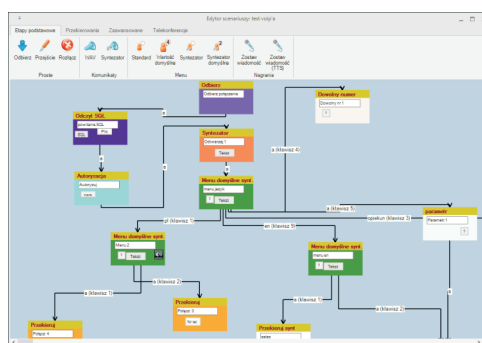
Gramma IVR posiada graficzny edytor scenariuszy połączeń pozwalający na szybkie dostosowanie programu do potrzeb firmy. Funkcje wyboru scenariusza pozwalają na używanie różnych scenariuszy w zależności od dnia tygodnia, pory dnia czy numeru, z którego dzwoni klient.

Integracja z Naso CC

Istnieje możliwość integracji z Naso CC i wyświetlanie informacji o przychodzącym połączeniu w aplikacji konsultanta (numer klienta, nazwa z bazy danych, wpisany parametr, wybrany scenariusz i etap w którym nastąpiło połączenie)

Integracja z bazami danych

System Gramma IVR pozwala na integrację z istniejącymi w firmie bazami danych i ich wykorzystanie w automatycznej telefonicznej obsłudze klienta, takiej jak np. automatyczne odczytywanie statusów zamówień, sald rozliczeń z klientami.



Funkcjonalność

- ✓ praca na łączu SIP Trunk
- ✓ graficzny edytor scenariuszy
- ✓ łatwe w obsłudze narzędzie do administrowania systemem
- ✓ możliwość zdefiniowania dowolnej liczby scenariuszy
- ✓ wybieranie aktywnego scenariusza na podstawie: daty, dnia tygodnia, numeru DDI na który dzwonimy, pory dnia, numeru dzwoniącego
- ✓ różnorodne elementy scenariuszy:
 - ✓ odtwarzanie komunikatów
 - ✓ menu
 - ✓ przekierowania na numer
 - ✓ przekierowanie do opiekuna
 - ✓ przekierowanie na grupę call center
 - ✓ nagranie wiadomości
 - ✓ autoryzacja klienta
 - ✓ zmiana PINu klienta
 - ✓ pobranie parametru
 - ✓ odczyt informacji z bazy danych
 - ✓ działania skryptu
- ✓ definiowanie linii do przekierowania (wewnętrzne i miejskie)
- ✓ graficzne statystyki z pracy IVR'a (ilości połączeń, rozkład godzinowy)
- ✓ historia połączeń
 - ✓ identyfikacja numeru dzwoniącego
 - ✓ ścieżka scenariusza który przeszedł klient
 - ✓ data, godzina i czas połączenia
 - ✓ status połączenia
- ✓ integracja z Naso CC
- ✓ możliwość integracji z innymi systemami w firmie

Wymagania

- ✓ komputer pracujący w środowisku Windows, min. 4 GB RAM, procesor Core Duo lub lepszy, karta sieciowa, Windows 7, 8, 10, 2008, or 2012, .NET Framework 4.0
- ✓ Grandstream UCM61xx / UCM6510 (z bieżącym firmware).

Licencja

- ✓ Licencja pozwala na używanie systemu na określonej liczbie jednoczesnych połączeń

Ilu klientów tracisz z powodu nieodebranych połączeń?

Chcesz zwiększyć wydajność swojej firmy?

Chcesz zbierać więcej informacji o swoich klientach?

Prowadzisz kampanie telefoniczne?

Naso CC - statystyki połączeń + Call Center/Contact center

Naso CC to oprogramowanie klasy Call Center pozwalające na obsługę ruchu przychodzącego, jak i wychodzącego. Naso CC pozwala na rozszerzenie funkcjonalności central telefonicznych o funkcje typowe dla systemów Call Center takie jak: zarządzanie ruchem, dialer do automatyzacji ruchu wychodzącego, aplikacja agenta pozwalająca na logowanie oraz prezentację informacji o połączeniach, statystyki połączeń oraz pracy agentów.

Naso CC pozwala na zintegrowanie istniejącej bazy klientów w celu ich identyfikacji przy prowadzeniu rozmów.

Rozbudowane funkcje programu pozwalają na dodawanie notatek do prowadzonych rozmów, kategoryzowanie rozmów, zarządzanie zadaniami związanymi z zadaniami. Wbudowany komunikator pozwala na usprawnienie komunikacji między pracownikami.

Telefon sprzętowy, softphone

Naso CC może pracować zarówno z telefonem sprzętowym (analogowy, systemowy, IP) jak i z wbudowanym w aplikację agenta softphone'm IP.

Kampanie telemarketingowe

Program Naso CC pozwala na zarządzanie kampaniami telemarketingowymi (tworzenie grup docelowych klientów, przypisywanie agentów obsługujących daną kampanię, godziny aktywności) oraz zautomatyzowanie zestawiania połączeń do klientów.

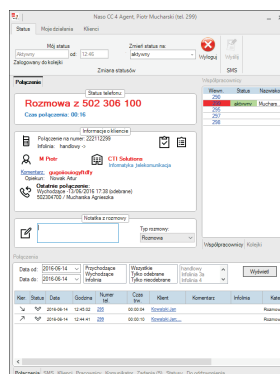
Kampanie przychodzące

Naso CC umożliwia obsługę kampanii przychodzących oferując informacje o dzwoniącym kliencie, skrypty rozmów, wysyłkę predefiniowanych wiadomości email.

Aplikacja konsultanta

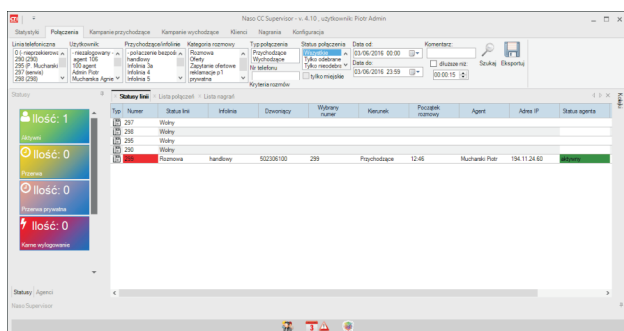
Aplikacja konsultanta pozwala na logowanie się do systemu, będące jednocześnie zgłoszeniem gotowości do odbierania lub wykonywania połączeń. Konsultant widzi informacje o połączeniu, zidentyfikowanym kliencie oraz o kolejce oczekujących do niego połączeń. Logowanie pozwala rejestrować czas pracy konsultantów poświęcony na obsługę telefonów, jak i innych prac dzięki możliwości definiowania dowolnych statusów pracy.

Aplikacja konsultanta posiada możliwość włączenia wbudowanego telefonu VoIP (softphone).



Aplikacja supervisor

Aplikacja supervisor pozwala na wgląd w bieżący status pracy konsultantów, kolejek oczekujących połączeń oraz analizowanie statystyk pracy konsultantów (listy połączeń, ilości połączeń, wydajność pracy). Służy także do definiowania użytkowników, linii, kolejek. Wielopoziomowe uprawnienia pozwalają na stworzenie kont dla supervisorów zarządzających różnymi działami w firmie.



Funkcjonalność

Naso CC Agent – aplikacja konsultanta

- ✓ logowanie do systemu (zgłoszenie gotowości do obsługi połączeń)
- ✓ zmiany statusów konsultanta
- ✓ wyświetlanie informacji o kolejce oczekujących klientów w poszczególnych Infoliniach
- ✓ wyświetlanie informacji o bieżącym połączeniu
- ✓ przeglądanie historii połączeń i zmian statusów
- ✓ lista połączeń nieodebranych
- ✓ wbudowany telefon VoIP (softphone)
- ✓ komentowanie rozmów, określanie typu rozmowy
- ✓ definiowanie zadań związanych z połączeniami od klientów
- ✓ wyświetlanie skryptu rozmowy dla kampanii telemarketingowych
- ✓ wbudowany komunikator
- ✓ wyświetlanie informacji o statusie współpracowników
- ✓ wsparcie dla obsługi programu przez osoby niewidome

Naso CC Supervisor - aplikacja supervisor

- ✓ podgląd bieżącego statusu wszystkich konsultantów oraz linii telefonicznych (kierunek połączenia, numer dzwoniący, godzina rozpoczęcia rozmowy)
- ✓ przeglądanie historii połączeń
- ✓ przeglądanie informacji o kolejkach na Infolinii (aktualna długość, ilość dostępnych konsultantów)
- ✓ raporty z pracy konsultantów
- ✓ czas pracy, w tym podział na efektywną pracę, przerwy
- ✓ ilości i czas zrealizowanych połączeń w podziale na przychodzące (przez Infolinię i bezpośrednio) oraz wychodzące
- ✓ rozkład godzinowy połączeń w celu wyszukiwania godzin największego obciążenia pracą (z podziałem na połączenia obsłużone i nie obsłużone)
- ✓ definiowanie kampanii telemarketingowych (grupy docelowe klientów, przypisani agenci, skrypt rozmowy)
- ✓ edytor do definiowania skryptów rozmowy
- ✓ raporty z postępów kampanii telemarketingowych

Ilu klientów tracisz z powodu nieodebranych połączeń?

Chcesz zwiększyć wydajność swojej firmy?

Chcesz zbierać więcej informacji o swoich klientach?

Potrzebujesz klienta CTI do swojego telefonu?

Naso CC LITE dla Grandstream

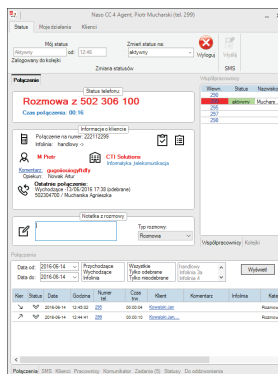
Naso CC LITE to oprogramowanie typu klient CTI / Statystyki połączeń pozwalające na obsługę telefonicznego ruchu przychodzącego i wychodzącego. Naso CC rozszerza funkcjonalność centrali o takie opcje jak: zarządzanie ruchem, aplikacja agenta, logowanie do kolejek, wyświetlanie informacji o połączeniach, statystyki z połączeń. Naso CC pozwala na integrację z bazą klientów i wyświetlanie informacji o dzwoniących klientach w trakcie rozmowy.

Telefony IP, softphone

Naso CC może pracować z dowolnym telefonem IP (wyświetlając wszystkie informacje o połączeniu w aplikacji) lub z wbudowanym w aplikację Agentem softphone'm.

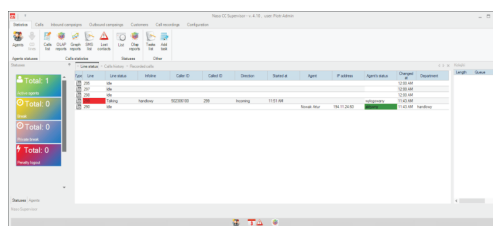
Agent's application

Aplikacja konsultanta pozwala na logowanie się do systemu, będące jednocześnie zgłoszeniem gotowości do odbierania lub wykonywania połączeń. Konsultant widzi informacje o połączeniu, zidentyfikowanym kliencie oraz o kolejce oczekujących do niego połączeń. Logowanie pozwala rejestrować czas pracy konsultantów poświęcony na obsługę telefonów, jak i innych prac dzięki możliwości definiowania dowolnych statusów pracy. Aplikacja konsultanta posiada możliwość włączenia wbudowanego telefonu VoIP (softphone).



Supervisor's application

Aplikacja supervisor'a pozwala na wgląd w bieżący status pracy konsultantów, kolejek oczekujących połączeń oraz analizowanie statystyk pracy konsultantów (listy połączeń, ilości połączeń, wydajność pracy). Służy także do definiowania użytkowników, linii, kolejek. Wielopoziomowe uprawnienia pozwalają na stworzenie kont dla supervisorów zarządzających różnymi działami w firmie.



Naso CC - porównanie funkcjonalności		
funkcja	Naso CC	Naso CC LITE
statystyki online	Tak	Tak
aplikacja agenta	Tak	Tak
informacje o połączeniu	Tak	Tak
historia połączeń	Tak	Tak
Softphone	Tak	Tak
click to dial	Tak	Tak
logowanie/wylogowanie z kolejek	Tak	Tak
baza klientów	Tak	Tak
statusy agentów, definiowanie statusów	Tak	tylko dwie predefiniowane (aktywny / przerwa)
kampanie wychodzące	Tak	Nie
kampanie przychodzące	Tak	Nie
skrypty rozmów	Tak	Nie
czas	Tak	Nie
integracja z SMS	Tak	Nie
zarządzanie zadaniami	Tak	Nie
dialer	Tak	Nie
integracja z Chromis REC	Tak	Nie

Funkcjonalność

Naso CC Agent – aplikacja konsultanta

- ✓ logowanie do systemu (zgłoszenie gotowości do obsługi połączeń)
- ✓ zmiany statusów konsultanta
- ✓ wyświetlanie informacji o kolejce oczekujących klientów w poszczególnych Infoliniach
- ✓ wyświetlanie informacji o bieżącym połączeniu
- ✓ przeglądanie historii połączeń i zmian statusów
- ✓ lista połączeń nieodebranych
- ✓ wbudowany telefon VoIP (softphone)
- ✓ komentowanie rozmów, określanie typu
- ✓ info o statusie współpracowników

Naso CC Supervisor - aplikacja supervisor'a

- ✓ podgląd bieżącego statusu wszystkich konsultantów oraz linii telefonicznych (kierunek połączenia, numer dzwoniący, godzina rozpoczęcia rozmowy)
- ✓ przeglądanie historii połączeń
- ✓ przeglądanie informacji o kolejkach na Infolinii (aktualna długość, ilość dostępnych konsultantów)
- ✓ raporty z pracy konsultantów
- ✓ czas pracy, w tym podział na efektywną pracę, przerwy
- ✓ ilości i czas zrealizowanych połączeń w podziale na przychodzące (przez Infolinię i bezpośrednio) oraz wychodzące
- ✓ rozkład godzinowy połączeń (z podziałem na połączenia obsłużone i nie obsłużone)

Wymagania

- ✓ komputer pracujący w środowisku Windows , min. 4 GB RAM, procesor Core Duo lub lepszy, karta sieciowa, Windows 7, 8, 10, 2008, or 2012, .NET Framework 4.0
- ✓ Grandstream UCM61xx / UCM6510 (z bieżącym firmware).

Licencja

- ✓ Licencja pozwala na używanie systemu na określonej liczbie linii wewnętrznych centrali Grandstream PBX oraz określonej liczbie



Potrzebujesz zintegrować informacje o połączeniach z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych?

Statystyki z połączeń i nagrania rozmów niezależnie czy połączenie realizowane jest z telefonu komórkowego czy stacjonarnego.

Naso CC Mobile

Naso CC Mobile jest rozszerzeniem Naso CC dla telefonów komórkowych pracujących w systemie Android. Pozwala na monitorowanie połączeń wykonywanych na telefonie komórkowym (dane o połączeniu oraz nagrania rozmowy) oraz odsyłanie tych informacji na serwer gdy dostępna jest transmisja danych (mobilna lub Wi-Fi).

Nie ma już potrzeby oczekiwania na billing od operatora aby przeanalizować listę połączeń. Dodatkowo uzyskujemy więcej informacji ponieważ rejestrowane są także połączenia przychodzące oraz wszystkie połączenia niezrealizowane.

Istnieje także możliwość nagrywania rozmów. Tak więc niezależnie jak kontaktujesz się z klientem (telefon stacjonarny czy komórka) możesz nagrywać swoje połączenia.

Oprogramowanie pracuje na telefonie jako usługa tak więc nie są wymagane żadne dodatkowe czynności do zbierania informacji o połączeniach - wszystkie działania odbywają się automatycznie w tle

Informacje o połączeniach

Naso CC Mobile monitoruje telefon i zbiera informacje o wykonywanych połączeniach, zarówno przychodzących jak i wychodzących). Informacje zawierają datę i godzinę połączenia, numer telefonu, kierunek połączenia, status (odebrane / nieodebrane), czas trwania połączenia, czas odbierania.

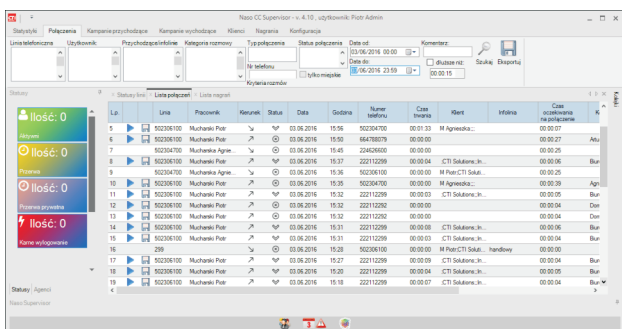
Nagrania rozmów

Naso CC Mobile umożliwia nagrywanie rozmów. Funkcja ta jest zależna od producenta telefonu (niektórzy producenci blokują możliwość nagrywania głosu przychodzącego rozmowy) Należy przetestować możliwości posiadanych aparatów telefonicznych.

Nagrania zapisywane są w skompresowanym formacie i po wysłaniu na serwer Naso CC usuwane z telefonu. Na serwerze nagrania przechowywane są w skompresowanej i zaszyfrowanej formie.

Statystyki połączeń i nagrania w jednym miejscu

Aplikacja supervisor pozwala na przeglądanie informacji o połączeniach oraz nagraniach rozmów zarówno z telefonów komórkowych jak z numerów wewnętrznych centrali. Dzięki temu mamy z jednego miejsca wgląd w historię kontaktów oraz nagrania rozmów z klientami niezależnie od tego czy używamy telefonu stacjonarnego czy komórkowego. Historia połączeń zawiera rozmowy ze wszystkich źródeł. Jest to idealne rozwiązanie dla firm w których pracownicy często są w podróży służbowych lub pracują w terenie.



Id	Typ	Numer	Kierunek	Status	Data	Godzina	Numer telefonu	Czas trwania	Wzrost	Intens	Czas odbierania
1	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
2	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
3	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
4	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
5	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
6	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
7	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
8	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
9	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
10	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
11	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
12	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
13	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
14	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
15	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
16	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
17	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
18	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
19	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00
20	W	502306100	Muchawka Pisz	W	01.06.2016	15:36	502306100	00:00:00	W Agnieszka...	00:00:00	00:00:00

Funkcjonalność

Naso CC Mobile

- ✓ monitorowanie połączeń
- ✓ zapisywanie informacji o połączeniu:
 - ✓ data & godzina
 - ✓ kierunek połączenia
 - ✓ czas trwania
 - ✓ numer telefonu
 - ✓ status rozmowy (odebrane/nieodebrane)
 - ✓ czas odbierania
- ✓ nagrywanie rozmów

Naso CC (część serwerowa / Supervisor)

Lista funkcjonalności dotycząca telefonów komórkowych:

- ✓ lista połączeń z/do telefonu komórkowego
- ✓ raporty bazujące na różnych kryteriach (kierunek, status rozmowy, czas trwania, numer)
- ✓ udostępnianie nagrań rozmów z telefonów komórkowych (definiowanie poziomu uprawnień)
- ✓ integracja statystyk połączeń dla telefonii komórkowej i połączeń z centrali telefonicznej

Pozostałe funkcjonalności zgodne z Naso CC



Wymagania

- ✓ telefon z systemem Android (min 4.4)
- ✓ na niektórych telefonach nagrywanie może być niedostępne z powodu zablokowania przez producenta możliwości nagrywania głosu przychodzącego rozmowy - należy zweryfikować możliwości posiadanych telefonów.

Licencja

- ✓ Naso CC Mobile wymaga posiadania licencji Naso CC Agent na każdy monitorowany telefon komórkowy.

Anthias STAT

Billing / Statistics for Grandstream UCM 6xxx PBX



Anthias STAT dla Grandstream

Anthias STAT jest systemem do billingu i statystyk z połączeń pozwalającym na analizowanie ruchu telefonicznego oraz jego rozliczania. Program rozszerza możliwości centrali o takie funkcje jak zaawansowane statystyki z połączeń, raportowanie, rozliczanie kosztów połączeń. Dane pobierane są z centrali za pomocą rekordów CDR zawierających informacje o połączeniach.

Antisat STAT pozwala na integrację z bazami klientów w celu prezentacji informacji o klientach powiązanych z wykonywanymi połączeniami telefonicznymi.

Narzędzia administracyjne pozwalają na definiowanie użytkowników z różnymi uprawnieniami dostępu do list połączeń numerów wewnętrznych lub grup zależnie od ich roli w firmie.

System billingowy

System pozwala na rozliczanie kosztów połączeń telefonicznych z centrali Grandstream. Dane pobierane są automatycznie z centrali po zakończeniu rozmowy (najpóźniej po około 2 minutach od zakończenia rozmowy). Narzędzia do definiowania stawek za rozmowy pozwalają na określenie kosztów rozmów zależnie od numeru docelowego. Narzędzia raportowania pozwalają na analizę kosztów rozmów, przygotowanie raportów PDF dla całej firmy, wybranych działów lub pojedynczych numerów wewnętrznych. Dostępny jest eksport danych w celu ich późniejszej analizy w inny

Anthias STAT może być wykorzystywane w systemach hotelowych do rozliczania kosztów prowadzonych rozmów z pokoi hotelowych. Istnieje możliwość tworzenia raportów PDF zawierających szczegółowe zestawienie rozmów wraz z ich kosztem w trakcie wymeldowywania się klienta.

[illegible]

Statystyki połączeń

Anthias STAT pozwala na analizowanie połączeń telefonicznych wykonywanych za pośrednictwem centrali telefonicznej, zarówno połączeń wychodzących jak i przychodzących. Prezentowane są wszystkie informacje o połączeniach takie jak: data i godzina połączenia, numery telefonów, czas rozmowy, czas odbierania połączenia. Raporty utraconych połączeń pozwalają na szybkie reagowanie na nieodebrane połączenia od klientów. Narzędzia analityczne pozwalają na analizowanie pracy twojego zespołu, wyszukiwanie godzin największego natężenia ruchu, ułatwiają dostosowanie ilości pracowników do istniejącego ruchu telefonicznego.

[illegible]

Raporty

Anthias STAT pozwala na tworzenie różnych raportów definiowalnych wg własnych kryteriów (w oparciu na narzędzia OLAP). Raporty mogą być eksportowane do różnych formatów (np. PDF, tekst).

Raporty dostępne są zarówno do danych bilingowych jak i statystyk połączeń.

 Functionality

Anthias STAT

- ✓importing CDR data from PBX (automated scheduled task based running in short period time)
- ✓data available for analysis after maximum 2 minutes from call end.
- ✓list of all calls (outgoing/incoming, answered/missed)
- ✓realtime billing
- ✓calls costs rates configuration(local, international)
- ✓Batch update for easy bulk rates updation
- ✓reports on calls based on different criteria (call direction, duration of call, direction)
- ✓billing information for hotels on check-out (detailed list of calls with bill data)
- ✓hourly distribution of calls (investigating peak hours) splitted by answered / missed calls
- ✓PDF with detailed list of calls and billing data
- ✓OLAP reports for calls analysis
- ✓reports on calls based on different criteria (call direction, infoline, agent, duration of call, direction)
- ✓hourly distribution of calls (investigating peak hours) splitted by answered / missed calls
- ✓export to CSV, JPG, PDF depending on report type
- ✓report on missed contacts with clients
- ✓system configuration (users, lines, user rights)
- ✓customers database
- ✓ client - server architecture

Wymagania

- ✓ komputer pracujący w środowisku Windows , min. 4 GB RAM, procesor Core Duo lub lepszy, karta sieciowa, Windows 7, 8, 10, 2008, or 2012, .NET Framework 4.0
- ✓ Grandstream UCM61xx / UCM6510 (z bieżącym firmware).

Licencja

- ✓ Licencja pozwala na używanie systemu na określoną liczbę linii wewnętrznych centrali Grandstream UCM

Dodatkowe funkcje w Grandstream UCM IP PBX

Rozbuduj ją dzięki oprogramowaniu CTI Solutions pracującym z centralami Grandstream UCM

Zweryfikuj swoje potrzeby i dobierz oprogramowanie dla twojej centrali Grandstream UCM 6xxx

funkcje	Naso CC	Naso CC LITE	Chromis REC	Anthias STAT	Gamma IVR
aplikacja agenta	x	x			
aplikacja supervisora / agenta	x	x	x	x	x
prezentacja nr dzwoniącego / nazwy klienta w aplikacji	x	x			
logowanie / wylogowanie z kolejek	x	x			
zarządzanie nagraniami rozmów			x		
kompresja nagrań do MP3 i szyfrowanie			x		
przechowywanie nagrań na dyskach serwera			x		
baza klientów (identyfikacja dzwoniącego)	x	x	x	x	x
zaawansowany IVR pracujący na SIP trunku					x
pobieranie rekordów CDR z centrali				x	
definiowanie użytkowników z różnymi uprawnieniami	x	x	x	x	x
eksport danych	x	x	x	x	x
ustawianie statusu agentów	x	x			
informacje o połączeniu przychodzącym w aplikacji agenta	x	x			
informacje o połączeniu wychodzącym w aplikacji agenta	x	x			
statusy w współpracowników	x	x			
dialer	x	x			
automatyczny dialer (kampanie)	x				
kampanie wychodzące / przychodzące	x				
wbudowany softphone	x	x			
bieżące statusy linii telefonicznej i agentów	x	x			
historia połączeń	x	x	x	x	
historia połączeń w IVR					x
aplikacja typu "wallboard"	x				
skrypty rozmów + edytor skryptów	x				
komentowanie rozmów / flagowanie	x	x	x		
statystyki z połączeń	x	x	x	x	x
prezentowanie długości kolejek	x				
lista utraconych kontaktów	x	x		x	
raporty OLAP	x	x	x	x	x
wykresy OLAP	x	x	x	x	x
dostępność statystyk po zakończeniu rozmowy (max 2 minuty po rozmowie)			x	x	
definiowanie kosztów rozmów				x	
analiza kosztów połączeń				x	
eksport raportów do PDF, CSV, JPG, XLS	x	x	x	x	x
Naso CC Mobile (statystyki z połączeń i nagrania - telefony bazujące na Android)	x				
Synteza mowy (języki zależne od zainstalowanych głosów na serwerze)					x
zaawansowane typy etapów w IVR, brak limitu etapów					x
nieograniczona ilość scenariuszy i ich przypisań					x
odczytywanie danych z bazy danych za pomocą syntezy					x
autoryzacja klienta w IVR (identyfikator + PIN)					x
poczta głosowa + wysyłka email nagrania					x
powiadomienia email o połączeniach na podstawie wybranego statusu połączenia					x
graficzny edytor scenariuszy					x
przekierowanie do opiekuna na podstawie nr dzwoniącego					x
pobieranie parametrów za pomocą DTMF					x