



- { Domov
- { O nas
- { Kontakt
- { Poslovna področja
- { Rešitve in produkti
- { Storitve
- { Novice

- Rešitve in produkti
- Klicni center
- Radijski center
- Snemanje pogovorov
- GIS in sledenje
- Medicinska prog. oprema
- Taxi prog. oprema
- ▶ **Klicni center**
- ▶ **CTIServer**
- ▶ **CTIClient**
- ▶ **Call Center Manager**

## Klicni center

Klicni center je nabor programske in strojne opreme, ki služi poslovnim procesom, ki potekajo preko telefona. Klicni center je namenjen manjšim klicnim centrom (do 30 operaterjev) v klicno intenzivnih okoljih (formalni klicni center), kot tudi običajnim podjetjem (do 150 operaterjev), ki želijo svojim strankam ponuditi organizirane storitve preko telefona in povečati storilnost zaposlenih. Klicni center je bil načrtovan, da izpolni naslednje zahteve:



1. Vse bolj in bolj se posel odvija preko telefona in interneta, zato je za vsako podjetje pomembno, da nudi svojim strankam organizirane in vedno razpoložljive vstopne točke.
2. Cena delovne sile je že visoka in še kaže tendenco višanja. Zaradi tega povečanje produktivnosti, ki jo ponuja Klicni center, direktno vpliva na vašo pozicijo na tržišču.
3. Upravljanje brez nadzora je kot iskanje izhoda v temi. Iz tega razloga je v Klicnem centru vgrajen močan nadzorni mehanizem, ki omogoča merjenje obremenjenosti operaterjev, linij in ostalih resursov klicnega centra.
4. Sprejemljiva cena in celovitost rešitve je to, kar stranke potrebujejo. Klicni center je rešitev, ki omogoča:

- avtomatsko razporejanje klicev - Automatic Call Distribution (ACD),
- avtomatsko klicanje - Predictive Dialing (PD),
- telefonijo na zaslonu računalnika - Screen Telephony (ST),
- integracijo z naročnikovo bazo podatkov,
- snemanje pogovorov - Line Recording (LR),

- interaktivni odzivnik - Interactive Voice Response (IVR),
- faks gateway - Facsimile gateway (option),
- Email gateway (option),
- SMS gateway (option),
- WAP gateway (option),
- glasovno pošto - Voice Mail (VM option),
- statistiko klicnega centra,
- prednajave - announcement,
- glasbo na čakanju - Music On Hold (MOH),
- "EasyCTI" protokol za uporabnike, ki tako lahko izredno hitro izdelajo lastno klientsko aplikacijo (preprosto aplikacijo v enem dnevu).



Klicni center podjetja Computel je prava rešitev za vas in vaše stranke!

[Kontaktirajte](#) nas že danes, da vam pripravimo ponudbo, ki vam bo najbolj ustrezala!

### Kontaktirajte nas:

Computel d.o.o.  
 Tehnološki park 19  
 1000 Ljubljana  
 Tel.: +386(1)620 33 40  
 Faks: +386(1)620 33 49  
 E-mail: info@computel.si  
 Splet: www.computel.si