

JEDEN PROGRAM WIELE MOŻLIWOŚCI

Oprogramowanie Call Contact PanaPro to narzędzie służące do wszechstronnego prowadzenia biznesu. Dzięki integracji wielu systemów teleinformatycznych umożliwiają optymalizację zarządzania relacjami z dotychczasowymi klientami oraz efektywne pozyskiwanie nowych. Wbudowane funkcje raportowania dostarczają na bieżąco kompletu informacji o ruchu w systemie, co gwarantuje błyskawiczne reagowanie na zwiększanie się lub zmniejszanie liczby przychodzących połączeń. Integracja z innymi systemami biznesowymi wykorzystywanymi w przedsiębiorstwie dodatkowo zwiększa zwrot z inwestycji w prezentowany nowoczesny system contact center.

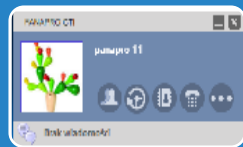
Gwarancją efektywnego działania każdego contact center są trzy zasadnicze elementy: system, ludzie oraz informacje. Nie można jednak zapominać, że optymalnie dobrana, odpowiednio zwymiarowana i dopasowana do potrzeb biznesowych klienta technologia, stanowi nieodzowny fundament budowy nowoczesnego contact center.

Pana **PRO**

Oprogramowanie działa z systemami:

- KX-TDE 100
- KX-TDE 200
- KX-TDE 600
- KX-NCP 500
- KX-NCP 1000
- KX-NS 500
- KX-NS 700
- KX-NS 1000
- KX-NSX 1000
- KX-NSX 2000

Dostępne moduły



PanaPro CTI



PanaPro CC



Analizator

Konsola

PanaBiling

PanaPRO CTI



Okno podstawowe z informacją o osobie dzwoniącej zawiera:

- Ulubione z funkcją DSS oraz statusem
- Historia połączeń
- Karta kontaktu
- Klawiatura
- Opcje



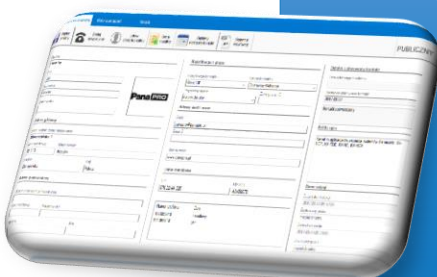
Okno ulubione z funkcją DSS:

- DSS
- Numer wewnętrzny użytkownika
- Nazwa oraz wiadomość
- Zdjęcie profilowe oraz status dostępności
- Dodatkowe menu



Okno wiadomości tekstowych:

- Chat z użytkownikiem wewnętrznym
- Bezpieczny
- Możliwość pisania z kilkoma użytkownikami w jednym czasie



Okno kontaktu:

- Dane podstawowe o kliencie
- Historia połączeń z klientem
- Notatki
- Eksport kontaktu do wizytówki .csv
- Kontakt publiczny lub prywatny

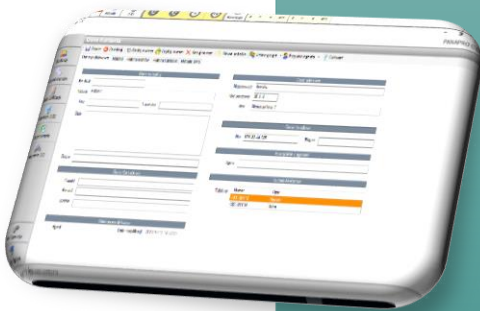
PanaPRO CC

Pasek „agenta”:



- Karta kontaktu
- Informacja o zalogowaniu do grup
- Historia połączeń agenta
- Klavisze DSS
- Klavisze funkcyjne
- Ilość połączeń oczekujących
- Pole z informacją o osobie dzwoniącej

Karta kontaktu:



- Informacje o kliencie
- Historia połączeń
- Notatki
- Lista Call Back
- Połączenia oczekujące
- Historia SMS (opcja)
- Dostęp do nagrań (opcja)

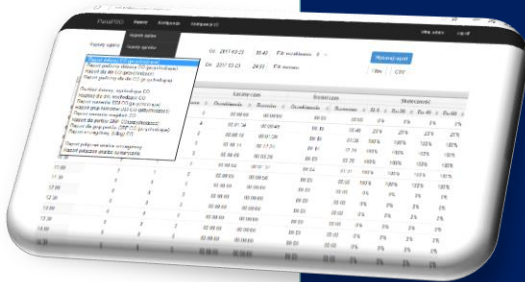
Klavisze DSS:



- Informacje o zajętości DSS
- Klawisz szybkiego wybierania
- Ustawienie koloru
- 5 zakładek po 40 klaviszy

Analizator

Analizator do badania skuteczności pracy:



- Raporty ogólne
- Raporty dla agentów
- Raporty graficzne
- Analizy szczegółowe
- Zapis do pliku .csv
- Dostęp przez www

Konsola CC

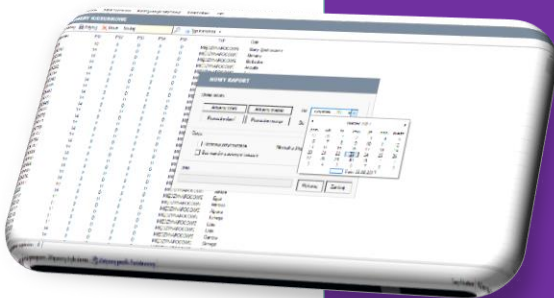
Konsola przedstawia w czasie rzeczywistym :



- Ruch na wybranym numerze DDI
- Ilość dostępnych agentów
- Aktualnie prowadzone rozmowy
- Ilość zajętych kanałów
- Zdalne logowanie agentów
- Pomiar skuteczności
- Liczniki alarmów
- Informacje o obciążeniu grup ICD

PanaBiling

PanaBiling program do taryfikacji połączeń wychodzących :



- Raporty dla numerów wewnętrznych
- Obsługa kilku central
- Raport za wybrany okres
- Ustawianie własnych stawek połączeń
- Obsługa wielu operatorów
- Obsługa kodów rozliczeniowych
- Obsługa RS232/LAN
- Obsługuje wszystkie porty w danej centrali

Wkrótce:

PanaPro CTI

- Klient na telefony komórkowe PanaMobile (Android, IOS)
- Kalendarz
- Harmonogram zadań
- Chat grupowy

PanaProCC

- Nowa szata graficzna zgodna z PanaPro CTI
- Web-Chat
- Obsługa e-mail
- Tworzenie kampanii wychodzących "Dialer"
- Obsługa grup ACD

Analizator

- Raport zajętości portów CO
- Karta Agenta
- Logi z serwera
- Raporty obsługujące kampanie wychodzące
- Raport statusu spraw