



Q-Master

Integrated customer contact



ติดต่อฝ่ายขาย โทร. 0-2204-9626
NEC Call Center โทร. 0-2204-9600
Toll Free. 1-800-600-600
www.nec.co.th

Empowered by Innovation **NEC**

Empowered by Innovation **NEC**

ที่ NEC เราเข้าใจถึงบทบาท และ ความสำคัญ ของศูนย์กลางการติดต่อ หรือ Contact Center ที่จะส่งผลเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงความสะดวกระบายที่จะติดต่อกับลูกค้าของท่าน ทั้งหมดนี้จะส่งผลประโยชน์ต่อธุรกิจ.....
Q-Master เป็นระบบศูนย์การติดต่อที่พิสูจน์แล้วว่า ใช้งานง่ายสำหรับทุกองค์กร ซึ่งจะเติมพลังให้กับธุรกิจของคุณ.....



สร้างความแตกต่างให้บริการของคุณ
ด้วยการใช้ข้อมูลของลูกค้าและการส่งสายทุกสายไปยังพนักงานรับสายที่เหมาะสมที่สุด อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

เปลี่ยน Call Center เป็น Contact Center
ศูนย์การติดต่อเต็มรูปแบบ จัดการบริหารการติดต่อจากสื่อต่างๆ เป็นระบบเดียวกันอย่างสมบูรณ์แบบ

ควบคุมได้โดยสัมพัทธ์แค่ปลายนิ้ว
ตัวแปรต่างๆ ในระบบศูนย์การติดต่อสามารถแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้แบบ Real Time เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส

คุณสามารถลดการพลาดการติดต่อ (Abandonment Rates)
ด้วยความสามารถแก้ไขประกาศ ตามต้องการ เหมาะสมแก่สายของลูกค้าที่รออยู่ในระบบ เพื่อรอติดต่อเจ้าหน้าที่ อย่างเฉพาะเจาะจงในแต่ละสาย

ระบบสามารถขยายได้
ลงทุนเฉพาะเท่าที่มีความจำเป็นในปัจจุบัน และสามารถเพิ่ม-ขยายระบบได้ในอนาคตอย่างมั่นใจเมื่อต้องการ

- Q-Master สามารถช่วยให้คุณดังนี้**
- เพิ่มระดับการให้บริการลูกค้า
 - ลดอัตราการพลาดการติดต่อ
 - จัดลำดับความสำคัญสำหรับลูกค้าระดับต่างๆ
 - ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการ
 - จัดการระบบข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น
 - เพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่
 - ลดเวลาในการตอบสนองให้เร็วขึ้น
 - จัดการทุกการติดต่อได้ด้วยระบบเดียว

Q-Control

- จัดส่งสายโทรศัพท์ ไปยังเจ้าหน้าที่รับสายอย่างถูกต้องแม่นยำ ทุกครั้ง
- ช่วยทำให้ประสบการณ์ของลูกค้าในการติดต่อองค์กรของท่านดีขึ้น ด้วยการลดเวลาในการรอคอย
- ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายอย่างเห็นได้ชัด



Q-Control เป็น module หลักของ Q-Master ที่ทำหน้าที่จัดการเรื่องประสิทธิภาพของศูนย์การติดต่อ โดยการควบคุมการกระจายสาย การติดต่อของทั้งโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร หรือทางเว็บไซต์

ดูแลลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

Q-Control จัดการทุกสายที่เข้าอย่างชาญฉลาด ด้วยการส่งสายไปยังเจ้าหน้าที่รับสายที่เหมาะสมที่สุดตามความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่, สามารถจัดลำดับความสำคัญของแต่ละสาย สำหรับสายที่มีความสำคัญเร่งด่วน สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ก่อนสายที่มีความสำคัญน้อยกว่า Supervisor, สามารถช่วยดึงสายที่รออยู่ในคิวเพื่อช่วยให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์การติดต่อสามารถ log on หรือ log off ผ่านทางโทรศัพท์ หรือจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ โดยจะมีรหัสส่วนตัว ซึ่งสามารถเข้าระบบ เพื่อทำงานจากที่ใดก็ได้ ในศูนย์การติดต่อ

ข้อมูลคือพลังอำนาจ

มากกว่า 150 รายงาน Q-Control ให้ข้อมูลมากมายเพียงพอสำหรับการตัดสินใจ ระบบฐานข้อมูลจะเก็บข้อมูลของแต่ละการติดต่อ โดยในรายงานสามารถมีรายละเอียดถึงระดับเจ้าหน้าที่แต่ละคน, ชนิดของช่องทางการติดต่อ และ คิวต่างๆ อย่างถูกต้อง เพื่อการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง

สามารถตอบสนองการติดต่อได้รวดเร็วขึ้น

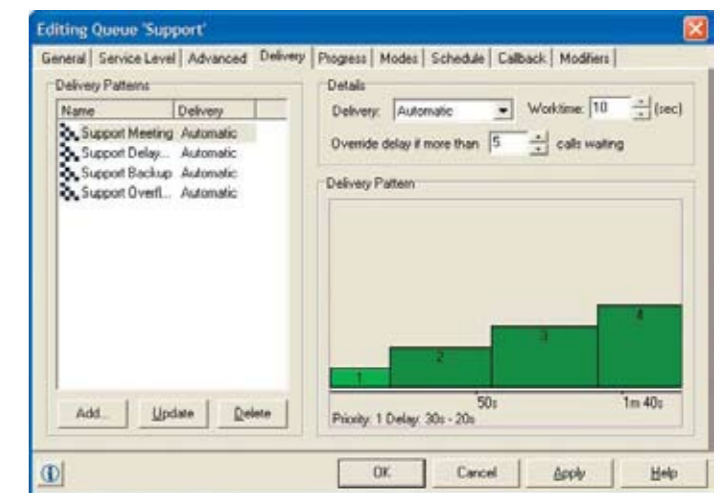
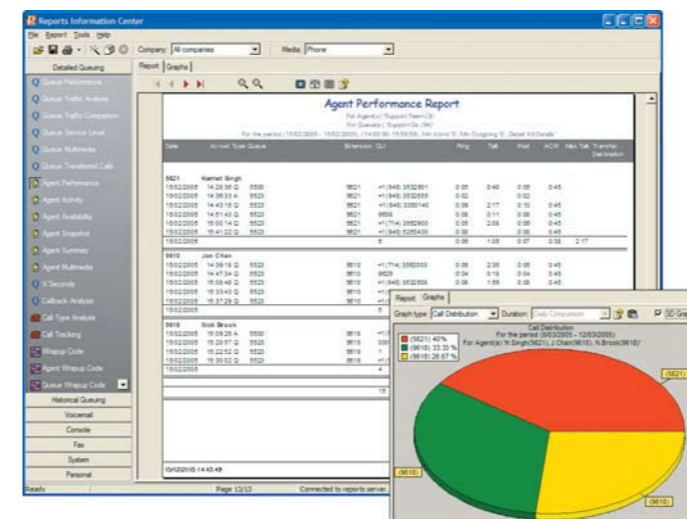
จัดการส่งสายไปยังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในครั้งแรก ลดระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอสาย ด้วยการจัดการเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับแต่ละสาย ทำให้ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งสามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ที่ลูกค้าต้องการได้ (preferred agent) โดยใช้ DID, CLID หรือใช้คำตอบที่ตามจากการประกาศของระบบ

เพิ่มผลผลิต

โดยการใช้ Q-Control เจ้าหน้าที่จะถูกกำหนดโดยอัตโนมัติสำหรับให้บริการในคิวต่างๆ สามารถกำหนดด้วยเวลาในแต่ละวัน หรือ สัปดาห์ สามารถใช้ระบบ work time อัตโนมัติ.

จัดการระบบได้อย่างง่ายดาย

ติดตั้งและบริหารจัดการศูนย์การติดต่อได้ง่าย Q-Master มีตัวช่วยในรูปแบบรูปภาพ (wizards and graphical user interface) ในการจัดการระบบ, รูปแบบการกระจายสาย, การตั้งคิว, การกำหนดเจ้าหน้าที่รับสาย และ ปรับแต่ง parameters ได้อย่างง่ายดาย แค่ใช้ mouse คลิก นอกจากนี้ ระบบ Q-Master ยังสนับสนุนการจัดการทางไกล (remote administration) อีกด้วย



Q-Desktop

- บริหาร จัดการ การติดต่อทางโทรศัพท์ ด้วยเครื่องมือที่แสดงผลเป็นภาพ (graphical user interface)
- สามารถเห็น ตรวจสอบสถานะ: และ กิจกรรมต่างๆของเจ้าหน้าที่ ที่จอคอมพิวเตอร์ ได้ทุกเวลา ตามต้องการ (Real time)
- หน้าจอคอมพิวเตอร์ จะถูกแสดงขึ้นอย่างอัตโนมัติ (screen pop) เมื่อมีสายเรียกเข้า

Q-Desktop จะทำให้ผู้ดูแลศูนย์การติดต่อ สามารถดูข้อมูลแบบ real-time ของแต่ละคิว รวมถึง performance ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ข้อมูลนี้สามารถแจกจ่ายไปยัง PC ต่างๆ ที่อยู่บน LAN ตามต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ดูแลศูนย์และเจ้าหน้าที่ตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

การจัดการบริการการติดต่อที่ดีว่า

ด้วยความสามารถของ เมนู toolbars ของ Q-Desktop เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส เจ้าหน้าที่รับสาย สามารถจัดการสาย หรือ การติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ที่เข้ามา อย่างมีประสิทธิภาพบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ โดยการใช้นิ toolbars ซึ่งเจ้าหน้าที่รับสาย สามารถ:

- Log in หรือ log out ในแต่ละคิวได้
- ขอ work time ได้
- กดเพื่อหยุดพักได้
- ทำ Wrap up และ resolve calls
- ขอความช่วยเหลือจาก ผู้ดูแลระบบได้

Q-Desktop ยังสามารถดู สายที่เรียกเข้า ด้วยการ ขึ้นข้อมูลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ (screenpop) ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่นั้นๆ เช่น มาจากบริษัทไหน, เบอร์โทร และชื่อของ ผู้โทรเข้า หรือ ข้อมูลอื่นๆ โดยเจ้าหน้าที่สามารถทราบข้อมูลของผู้โทรก่อนที่จะรับสาย ที่เข้ามานั้น

ตรวจสอบได้ง่าย

ผู้จัดการศูนย์การติดต่อ สามารถเฝ้าดู การทำงานของเจ้าหน้าที่ ของศูนย์การติดต่อได้ โดยดูที่หน้าจอคอมพิวเตอร์แบบ Real-time สถิติต่างๆก็สามารถเรียกดูได้ เช่น

- ใครกำลัง logged in หรือ logged out อยู่
- ชนิดของการติดต่อที่ เจ้าหน้าที่กำลังทำงานอยู่
- ใครกำลังหยุดพัก เวลาของการพัก แลกลับเข้ามาทำงาน
- เวลาที่ใช้กับการติดต่อ ของแต่ละสาย ณ ขณะนั้น
- จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละคิว
- Service level ของแต่ละคิว
- จำนวนสายที่พลาดการติดต่อ (abandoned calls) ของแต่ละคิว
- จำนวนและเวลาที่รอคอยของในแต่ละคิว

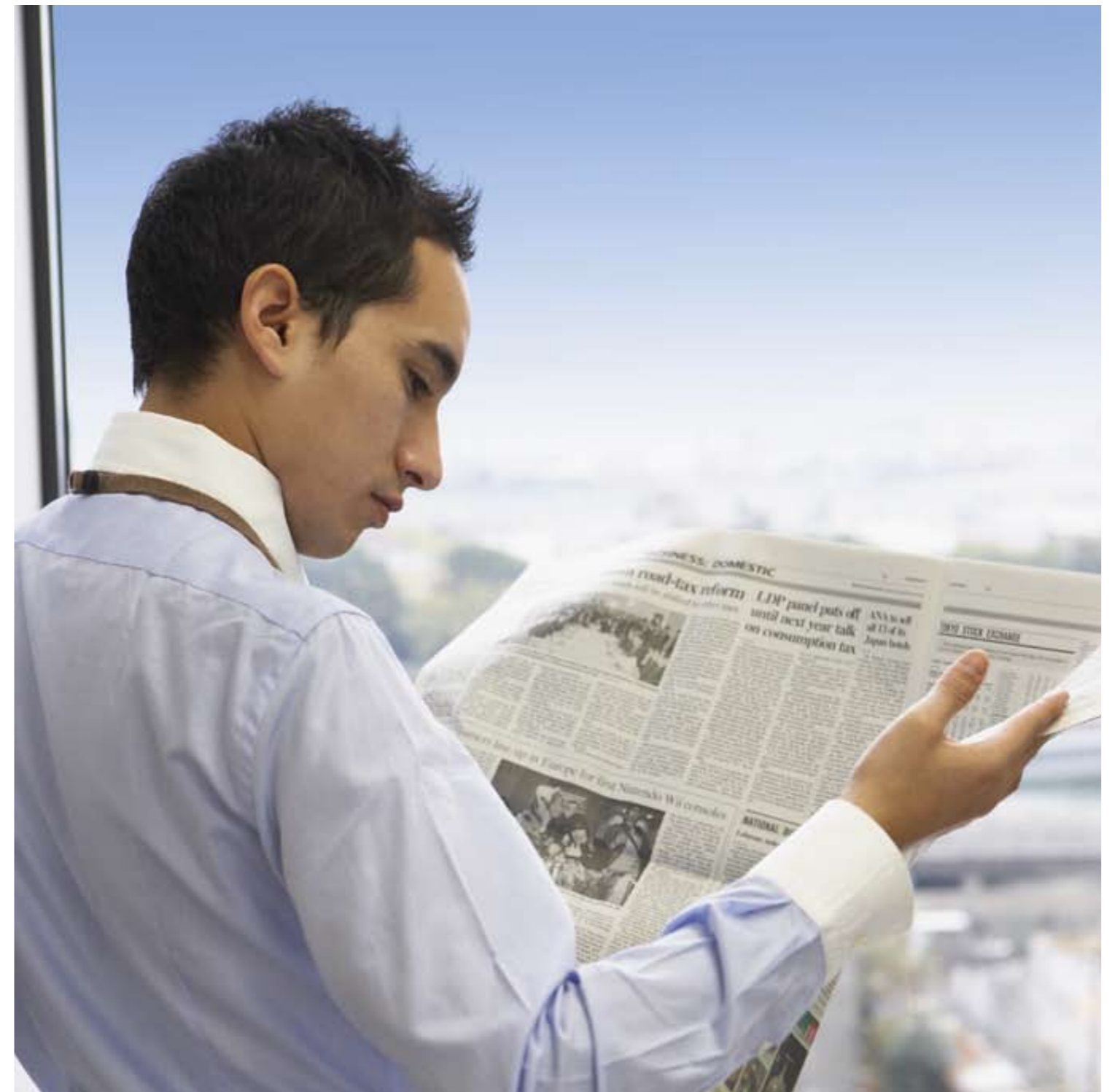
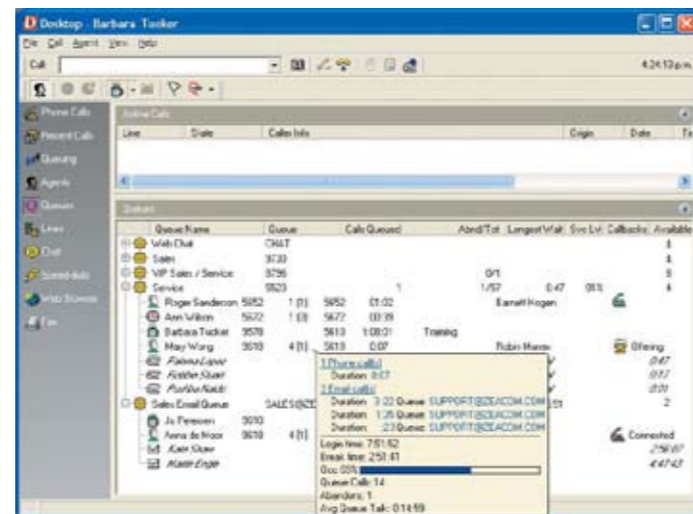
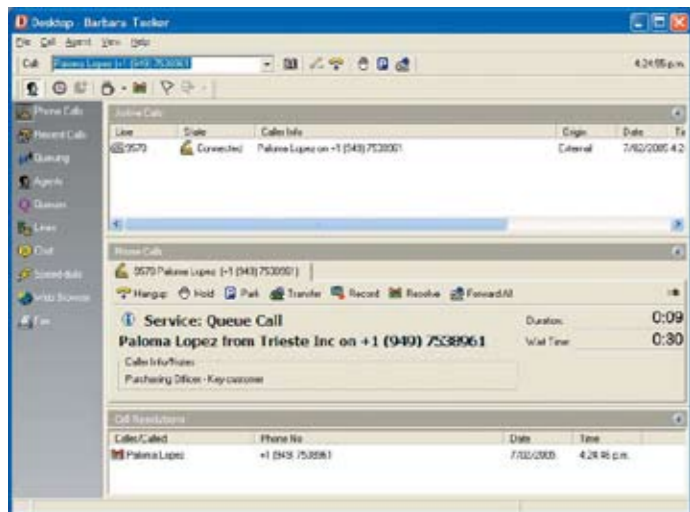
การเตือนด้วยภาพและเสียง ให้เจ้าหน้าที่ทราบเมื่อมีสายรอคอยในคิวมาก หรือมีสาย จำนวนมากอยู่ในคิว หรือจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการรับสายเรียกเข้า

เพิ่มผลิตผล

ผลิตผลจะดีขึ้นเมื่อเจ้าหน้าที่สามารถเห็น และ ตรวจสอบ performance ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เจ้าหน้าที่จะสามารถตั้งเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงผลิตผล แลสามารถลดระดับ การควบคุม ดูได้โดย supervisor

เครื่องมือจัดการที่ใช้งานได้ง่าย

Q-Desktop จัดให้ ผู้จัดการศูนย์การติดต่อ สามารถดูแล แลควบคุม การทำงานของ เจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สามารถตรวจฟังการสนทนาของเจ้าหน้าที่ได้ หรือ แทรกสายเข้าไปคุยได้ถ้าจำเป็น พร้อมทั้งยังสามารถ log in, log out หรือ ใ้รอเวลาพักแก่เจ้าหน้าที่รับสายได้ ทั้งยังสามารถช่วยรับสายในกรณีที่สายเข้าจำนวนมาก โดยการดึงสายจากในคิว



การประกาศและ ทางเลือก (Call announcements and call options)

- ลดจำนวนการวางสายก่อนที่ลูกค้าจะได้รับบริการ (abandonment rates)
- ช่วยให้ประสบการณ์ของลูกค้าในการติดต่อองค์กรของท่านดีขึ้น
- เพิ่มโอกาสทางด้านการตลาด
- ให้ทางเลือกสำหรับลูกค้าในระหว่างการรอรับบริการ
- ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร

- เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- ระบบการสอบถามอัตโนมัติ
- ขยายช่วงเวลาของการให้บริการ โดยระบบอัตโนมัติ
- ให้ลูกค้ามีทางเลือกใช้บริการด้วยตนเอง



Q-Announce

Q-Announce ให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่า ไม่ต้องฟังประกาศแบบซ้ำซาก โดยสามารถประกาศข้อความต่างๆไม่ซ้ำกันได้ Q-Announce สามารถช่วยลดอัตราการวางสาย (abandonment rate)

ลดอัตราการวางสาย(Abandonment)

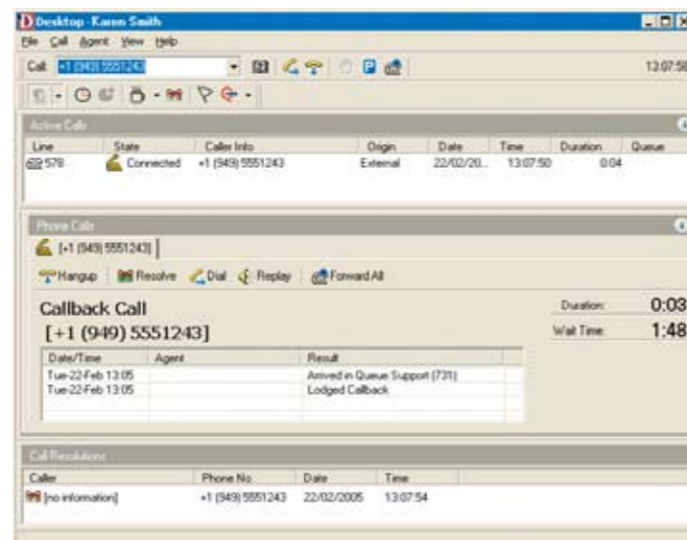
หน้าที่ที่มีประโยชน์มากที่สุด ของ Q-Announce ก็คือ ความสามารถในการบอกลูกค้าถึงเวลาโดยประมาณที่ลูกค้าจะได้รับบริการ และ การบอกการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์สายตลอดเวลา ซึ่งจะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มความมั่นใจว่าลูกค้าจะไม่วางสายไปก่อน

เพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่รับสาย

ระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Auto Attendant) ทำให้คุณสามารถแบ่งเบอร์โทรเบอร์เดียวให้สามารถมีคิวต่างๆ ได้มากมาย สามารถใช้ฟังก์ชันสอบถามข้อมูล (Query function) ระบบสามารถแสดงข้อมูลของลูกค้าที่โทรเข้ามาได้ เช่น การระบุ รหัสลูกค้า ระบบสามารถโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับลูกค้ารายนั้น

แจ้งให้ลูกค้าที่รอสายทราบข้อมูลอยู่เสมอ

ในขณะที่ลูกค้ารอสายอยู่ ระบบสามารถประกาศข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า บริการใหม่ หรือ รายการสนับสนุนการมาย ซึ่งสามารถช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจมากขึ้น



Q-Callback

ช่วยให้ลูกค้าไม่ต้องรอสายอีกต่อไป ด้วยการให้ระบบเสนอการโทรกลับ (Callback) ทำให้ลูกค้าไม่ต้องหิวหิวกับการรอคอยอยู่ในคิว Q-Callback ไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความแตกต่างเท่านั้น แต่ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายด้วย (กรณีกับบริษัท รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการโทร (inbound free-phone number)

ให้ความสามารถในการควบคุมกับลูกค้า

Q-Callback จะเสนอให้ผู้รอสายในคิวสามารถเลือกที่จะฝากข้อความ และวางสายได้เลย โดยที่ตำแหน่งรอสายในคิวยังคงเหมือนเดิม เมื่อถึงคิว เจ้าหน้าที่ก็จะทำการติดต่อกลับ

ทำให้เจ้าหน้าที่รับสายสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

Q-Callback สามารถถูกกำหนดสำหรับแต่ละคิว และ สามารถทำงานตามเวลาที่โปรแกรมทำการตั้งไว้ได้ เช่น กำหนดให้ callback ทำงานเมื่อมีจำนวนลูกค้าที่รออยู่ในคิวตามที่กำหนดไว้ หรือตั้งเวลาไว้หลังเลิกงาน เป็นต้น เมื่อเจ้าหน้าที่รับสายว่าง ก็จะสามารถฟังข้อความที่ลูกค้าฝากไว้ และรอที่ลูกค้าฝากไว้ก็จะถูกติดต่อไปเพื่อสนทนากับลูกค้าในการติดต่อลูกค้าที่ฝาก callback ถ้าไม่มีผู้รับสาย หรือสายไม่ว่าง จดถูกบันทึกไว้ในระบบ และสามารถกำหนดเวลาที่โทรออกอีกครั้ง

ตอบรับสายเรียกเข้าแบบ 24 ชั่วโมง

เมื่อเจ้าหน้าที่ log in เข้าระบบครั้งแรก และไม่มีข้อความเสียงที่ฝากไว้ callback จะส่งข้อความเสียงที่ลูกค้าฝากไว้ล่วงหน้าให้เจ้าหน้าที่รับสายโดยอัตโนมัติ

ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response)

IVR ช่วยลูกค้าให้สามารถทำการประกาศ และรับทราบข้อมูลอัตโนมัติโดยไม่ต้องสนทนากับเจ้าหน้าที่รับสาย

ตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว

ลูกค้าสามารถเลือกที่จะทำธุรกรรมโดยการเข้าถึงข้อมูลด้วยตัวเอง ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีเวลามากขึ้นที่จะรับสายอื่นๆ

เชื่อมต่อบนต่างๆได้

IVR สามารถเชื่อมต่อบนต่างๆ เพื่อที่จะให้ลูกค้าสามารถทำการประกาศในระบบ IVR หรือเมื่อต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่รับสาย ก็สามารถส่งข้อมูลเพื่อส่งไปยังบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ได้

Multimedia Queuing

- รวมการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ให้เป็นหนึ่งเดียวกัน
- ให้บริการโดยในระดับคุณภาพที่คงเส้นคงวา
- เป็นหนึ่งระบบบูรณาการที่สมบูรณ์แบบ



นอกจากสายโทรเข้าที่ถูกส่งไปให้เจ้าหน้าที่รับสาย ระบบยังสามารถติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอื่นๆ ได้ (multimedia) ไม่ใช่แค่เพียงการกระจายสายการติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมเท่านั้น แต่ผู้ควบคุมระบบยังสามารถตรวจสอบ รวมถึงมีรายงานเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละคน

จัดการการติดต่อสื่อสารได้ง่าย

ระบบการกระจายสายอัตโนมัติจะทำงานผสมผสานการติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ (multimedia) และการกระจายการติดต่อถึงเสียงและสื่ออื่นๆ ในแบบเดียวกัน ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมที่สุด

สื่อสารอย่างมืออาชีพ

ให้ทางเลือกกับลูกค้า โดยรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการอย่างมืออาชีพ สำหรับทุกช่องทางที่ติดต่อเข้ามา ด้วย module multimedia การติดต่อที่ไม่ได้รับการตอบรับจะถูกส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นๆ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจะให้คุณจัดการติดต่อสามารถจัดการกับการติดต่อเข้ามาอย่างรวดเร็ว และเป็นมืออาชีพ

ตรวจสอบระบบเพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส

จากความสามารถของระบบรายงานที่ซับซ้อน สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของคุณจัดการต่อแบบรวมศูนย์ (centralized) เห็นทุกการติดต่อที่เข้ามาหรือออกไป ไม่จำกัดว่าการติดต่อที่เข้ามาจะเป็นเสียง หรือสื่ออื่นๆ

จัดการระบบจากศูนย์กลางเพียงจุดเดียว

การจัดการระบบที่จุดเดียวสำหรับทั้งศูนย์การติดต่อ ทำให้ง่ายสำหรับผู้ควบคุมดูแลศูนย์การติดต่อ ที่จะจัดการผ่านสื่อการติดต่อต่างๆ เพียงชั่วเสี้ยววินาที

Multimedia Touch Points

Q-Email

เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่า email ของลูกค้า จะได้รับการตอบรับ อย่างรวดเร็ว ไม่ถูกเพิกเฉย โดยไม่มีใครดูเล หรือถูกส่งต่อไปที่องค์กรอย่างไร้จุดหมาย เมื่อมี email ของลูกค้าเข้ามาที่ศูนย์การติดต่อ รายละเอียดของ email จะปรากฏบนหน้าจอ Q-Desktop (Microsoft Outlook หรือ Lotus Notes) ซึ่งจะช่วยให้แตกต่างจาก email ส่วนตัว

Q-Fax

โดยปกติการติดต่อผ่านทางแฟกซ์ ค่อนข้างสร้างความปวดหัว แต่ด้วย Q-Fax ทำให้สามารถจัดคิวให้กับแฟกซ์ที่เข้ามา กระจายให้กับเจ้าหน้าที่ หรือมีการรายงานเกี่ยวกับการติดต่อผ่านช่องทางแฟกซ์ อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่มีการส่งผิด และช่วยประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาไปรอเอกสารที่เครื่องแฟกซ์ แฟกซ์จะถูกจัดคิวและส่งต่อเป็น soft copy โดยใช้ฟังก์ชันการกระจายแฟกซ์ ตามความสามารถของเจ้าหน้าที่ แฟกซ์จะปรากฏบนหน้าจอของ Q-Desktop ทำให้เจ้าหน้าที่ รับเอกสารโดยไม่ต้องรับเอกสารจากเครื่องแฟกซ์ และสามารถตอบกลับเอกสารนั้นๆ โดยใช้ Q-Fax

Q-Web Callback

Q-Web Callback เสนอทางเลือกที่สะดวกสำหรับ ลูกค้าที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ โทรติดต่อกลับผ่านทางเว็บไซต์ โดยบนเว็บไซต์ จะมีแบบฟอร์มให้ลูกค้ากรอกข้อมูลสำหรับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์การติดต่อกลับ โดยสามารถระบุเวลาที่ต้องการให้ติดต่อได้ ข้อมูลนี้จะถูกส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยจะปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่

Q-Web Chat

สำหรับลูกค้าที่ online อยู่ในอินเทอร์เน็ต ที่ต้องการติดต่อกับกับศูนย์การติดต่อ ก็สามารถ ใช้ Q-Web Chat จะเป็นการสนทนาโดยการแชทกับเจ้าหน้าที่ผ่าน Web Chat ซึ่งจะถูกจัดอยู่ในคิวเช่นกัน ทั้งนี้ Q-Web chat ยังสามารถทำ "push" links หรือ URL ได้ เช่น ลูกค้าอาจมีปัญหาคาเกี่ยวกับหน้า web เช่น หาข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการไม่เจอ เจ้าหน้าที่ที่ทำการแชทอยู่สามารถแสดง URL ที่ลูกค้าต้องการให้ได้เลย

Advanced Queuing

- สามารถให้ระบบทำงาน หลายๆแบบได้ อย่างรวดเร็ว
- เพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ศูนย์การติดต่ออย่างเต็มที่ด้วยระบบจัดการสายโทรศัพท์แบบผสมผสาน (call blending)
- สามารถปรับเปลี่ยนระบบได้ง่ายตามต้องการ (Fully customized)

Q-Outdial

Outdial ช่วยเพิ่มคุณภาพ และผลผลิตอย่างมาก สำหรับการโทรออกเพื่อติดต่อลูกค้า ด้วยระบบจัดการอันหลากหลายจาก Q-Master

ผสมผสานจัดการสายเรียกเข้าและสายโทรออก

สามารถกำหนดเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่โทรออก หรือ สามารถทำได้ทั้งโทรเข้าและโทรออก ด้วยการแบ่งงานให้เหมาะสมสำหรับช่วงเวลาที่สายเข้าน้อย ระบบก็จะจัดการโทรออกให้

การกระจายสายแบบยืดหยุ่น

สามารถทำการโทรออกได้ 2 แบบ คือ Power Dial และ Preview Dial ทั้งยังสามารถจัดการเลือกแบบของการโทรตามความต้องการ หรือตามความสามารถของเจ้าหน้าที่

รายงานผลการโทรออก

ระบบอนุญาตให้เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกผลของการโทรออก หรือการยกเลิกแบบแผน เจ้าหน้าที่สามารถใส่ Vwrap up codes เพื่อไขว่บอกผลลัพธ์ของสายนั้นๆ ได้ เช่น จบการสายได้ เป็นต้น ผู้จัดการศูนย์สามารถพาติดตามผลของแต่ละแบบได้

สร้างแบบแผนการโทรออกได้ง่าย และรวดเร็ว

Q-Outdial สามารถสร้างแบบแผนการโทรออกโดยผู้ดูแลระบบ ซึ่งสามารถนำเข้าข้อมูลรายชื่อของรายการรวมทั้งเบอร์โทรจากระบบอื่น และนำมาเป็นแบบแผนของระบบได้ภายในไม่กี่นาที

Q-Networking

Q-Networking สามารถเชื่อมโยงศูนย์การติดต่อเหล่านั้นเข้าด้วยกัน เสมือนเป็นศูนย์การติดต่อเดียวกัน ไม่ว่าศูนย์การติดต่อจะอยู่ที่ใดก็ตาม ทำให้ผลผลิต และประสิทธิภาพสูงขึ้น

ขยายการปฏิบัติงาน

ขยายการใช้งานศูนย์การติดต่อได้โดยไม่ต้องเพิ่มค่าใช้จ่าย ด้วยการ overflow สายเรียกเข้าในช่วงที่มีสายเรียกเข้าสูงสุด ไปยังศูนย์การติดต่ออื่นๆ เพื่อช่วยรับสาย Q-Networking ยังยืดหยุ่นในช่วงเวลาการปฏิบัติงาน สามารถโอนสายเรียกเข้าในกรณีที่ศูนย์ปิดบริการไปยัง ศูนย์ที่ยังเปิดให้บริการอยู่

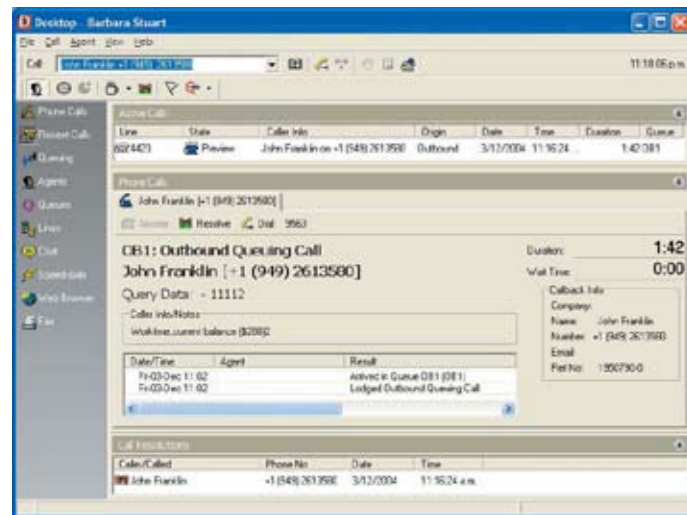
ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารจัดการศูนย์การติดต่อหลายๆแห่ง ไม่ใช่เรื่องง่ายแต่ Q-Networking สามารถช่วยทำให้ง่ายขึ้นด้วยวิธีการ จัดการการให้บริการข้ามศูนย์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งยังสามารถสร้างภาพรวมที่ศูนย์กลางให้ทีมทุกกิจกรรมของทุกแห่งได้ โดยประสิทธิภาพของการให้บริการยังคงไม่เปลี่ยนแปลงไม่ว่าสายเรียกเข้าจะถูกส่งไปที่ศูนย์ใดก็ตาม

แสดงค่าการวัดผลที่มีประโยชน์

ขณะนี้คุณสามารถวัดค่าประสิทธิภาพของทั้งศูนย์การติดต่อด้วยภาพที่แสดงบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ และรายงานของแต่ละแห่ง หรือสามารถรวมให้เป็นหนึ่งเดียวกันได้

- สามารถทำงานแบบหลาย ศูนย์การติดต่อ ให้เชื่อมโยงเสมือนเป็น ศูนย์การติดต่อเดียวกัน (multiple contact centre)
- จัดการปริมาณจำนวนการติดต่อจำนวนมากๆได้อย่างดี
- วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทั้งศูนย์การติดต่อได้



Integration Services

- สามารถสร้างรายงานตามที่ต้องการได้
- ใช้เครื่องมือต่างๆที่เป็นมาตรฐาน
- เชื่อมต่อระบบ back office เข้ากับศูนย์การติดต่อได้
- เพิ่มประสิทธิภาพและการให้บริการแก่ลูกค้า



NEC สามารถนำเสนอ plug-ins เพื่อใช้เชื่อมต่อกับระบบต่างๆ รวมถึง ระบบที่ทำขึ้น เพื่อเสริมประสิทธิภาพให้ศูนย์การติดต่อ

ปรับปรุงระบบรายงาน

มีรูปแบบรายงานมากกว่า 150 รายงานมาตรฐานในระบบของ Q-Master ถ้าต้องการรายงานที่มากกว่านั้น ก็สามารถไปใช้ software ช่วยทำรายงานอื่นๆ เช่น Crystal Reports โดยใช้ข้อมูลต่างๆของระบบได้

การเชื่อมต่อระบบ

สามารถเชื่อม Q-Master กับฐานข้อมูลเพื่อดึงข้อมูลมาแสดงที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่รับสาย เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์การติดต่อ และเพิ่มคุณภาพการบริการให้กับลูกค้า

ระบบของ NEC ถูกออกแบบให้ง่ายสำหรับการเชื่อมต่อกับ ฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ระบบ ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM), ระบบ help desk, ระบบบันทึกเสียง และระบบบริการเจ้าหน้าที่รับสาย

NEC มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการพัฒนาโปรแกรมของ (in-house developments) รวมถึงการให้บริการการเชื่อมต่อตามความต้องการ

NEC Corporation (Thailand) Ltd. - อยู่เคียงข้างคุณในทุกย่างก้าวของคุณ

ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญของ NEC

เมื่อท่านเลือก NEC เราจะช่วยท่านด้วยประสบการณ์ด้านการสร้างศูนย์การติดต่อ เราทำงานร่วมกับท่านทุกย่างก้าว ทั้งให้คำแนะนำ, ฝึกอบรม หรือช่วยทางเทคนิค เพื่อให้ท่านสามารถใช้งาน ระบบ Q-Master อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การสนับสนุนที่อยู่ภายใต้การควบคุมของคุณ

ทีมงานผู้เชี่ยวชาญของ NEC พร้อมเสมอที่จะช่วยเหลือ เรามีหน่วยงานสนับสนุนของ NEC ซึ่งถูกจัดไว้สำหรับการให้คำตอนที่ถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้เชี่ยวชาญของเราทำงานร่วมกับลูกค้าในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และหาวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา