

VOXTRON



Enhouse
Interactive



VOXTRON SOLUTION
เชี่ยวชาญและให้บริการ
ด้านระบบ Contact Center
ในประเทศไทยมานานกว่า 10 ปี

Web Conferencing

Screen Recording
and QMS

Helpdesk/
Ticket System

Voice Recording

Multi-Channel
Contact Center

IP PBX and
Voice Gateway

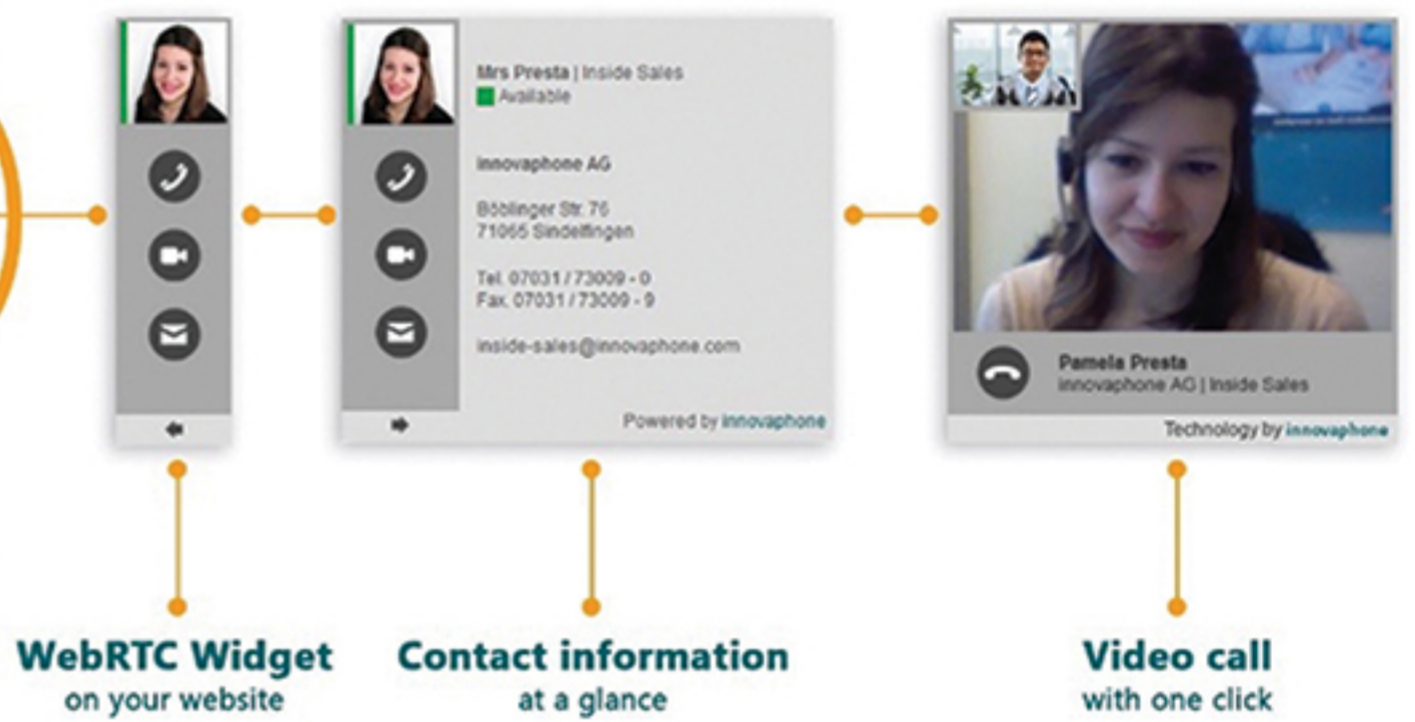
www.voxtron.co.th

Our Products

ระบบสื่อสารอัจฉริยะสำหรับงานธุรกิจผ่านระบบ IP- Network

Innovaphone เป็นระบบการสื่อสารอัจฉริยะจากประเทศเยอรมันที่เพียบพร้อมไปด้วยฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลาย และรองรับทุกภาคธุรกิจ ในราคาย่อมเยา โดยผ่านโครงข่ายไอพีเน็ตเวิร์ก มีความปลอดภัยและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองรับการใช้งานบนเครื่อง PC, Smart Phone, SIP Phone, H323 Phone พร้อมทั้งช่วยลดค่าโทรศัพท์และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในขณะที่เดียวกันรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต ประกอบไปด้วยฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ดังนี้

- ✓ เป็น Voice Gateway เชื่อมต่อกับ VoIP และ ISDN รองรับคู่สายแบบ IPDID จากทุกโอเปอเรเตอร์ หรือเชื่อมต่อกับตู้สาขาตัวเก่าเพื่อย้ายระบบให้รองรับการทำงานบนเครือข่าย IP
- ✓ ตัวเลือกระบบการทำงานแบบ Unified Communications เพื่อผสานการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเข้ากับอุปกรณ์ Mobile ต่างๆ ของพนักงานที่ทำงานอยู่ทั้งภายในและภายนอกบริษัท
- ✓ One PBX – Multiple Location รองรับการทำงานเชื่อมจากสาขาต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่าย IP ทั้งแบบ WAN, LAN และสามารถรองรับการเชื่อมต่อผ่านท่อน VPN ในตัวมากถึง 32 สาขา
- ✓ สามารถทำการประชุมทางไกลผ่านระบบ Innovaphone WebRTC
- ✓ Anywhere Workplace สามารถเชื่อมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้จากทุกที่ ผ่านเครือข่าย Internet, Wi-Fi, 4G และ Wireless Network รองรับการทำงานทางโทรศัพท์, อีเมล, แชท และวิดีโอคอล
- ✓ รองรับการทำงานระบบได้ไม่จำกัด สามารถซื้อ License เพิ่มเติมได้ตั้งแต่ 1 – 3,200 ต่อครั้ง



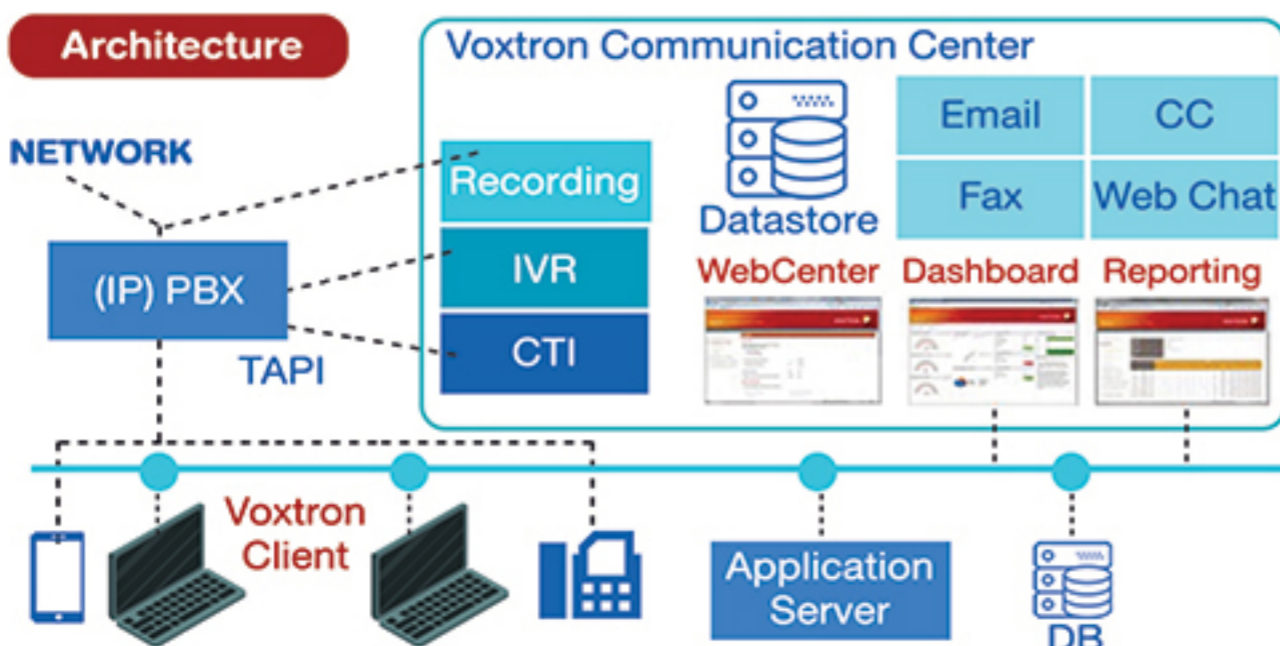
Multi-Channel Contact Center

VCC (Voxtron Contact Center) คือ โปรแกรมระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและศูนย์ตอบรับทางโทรศัพท์มาพัฒนาเพื่อให้งานครบวงจรทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของ Call, E-Mail, Fax, Web Chat รวมจนถึง Social Media นอกจากนี้ยังทำงานร่วมกับระบบฐานข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจรมากที่สุด

Feature VCC ประกอบด้วย

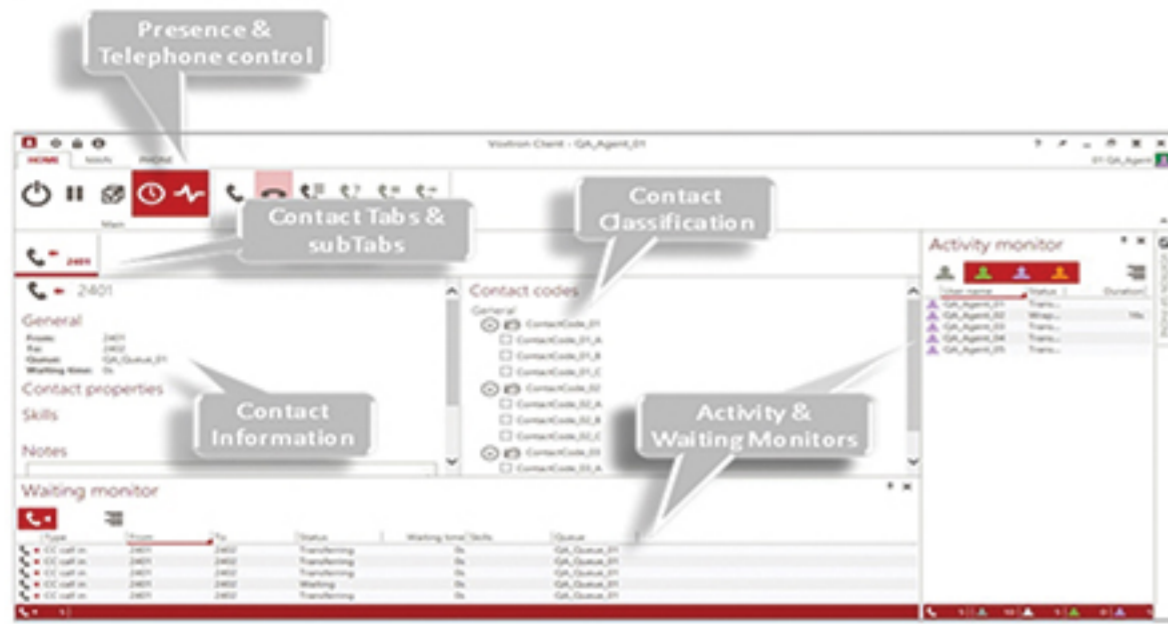
1. ระบบการบริการตอบรับข้อมูลอัตโนมัติทางเสียง (IVR : Interactive Voice Response)

IVR กำหนดที่เสมือนเป็นเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ โดยจะทำการตอบรับเมื่อมีสายโทรเข้า พร้อมทั้งเสนอทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เช็คยอดเงิน, ตรวจสอบสถานะ, เช็คสต็อกสินค้า โดยอัตโนมัติ ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมี GUI ช่วยในการออกแบบ Call Flow ได้โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรม



2. ระบบการทำงานร่วมกันระหว่างโทรศัพท์ และคอมพิวเตอร์ (CTI : Computer Telephony Integration)

CTI มีหน้าที่ในการเชื่อมต่อและรับส่งข้อมูลระหว่าง ระบบTelephony กับระบบ Back Office โดยสามารถแสดงประวัติการติดต่อ ของลูกค้า (Screen Pop-Up)



4. Webchat

Webchat เป็นช่องทางการสื่อสารออนไลน์ผ่าน Web browser ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารอีกช่องทางหนึ่ง

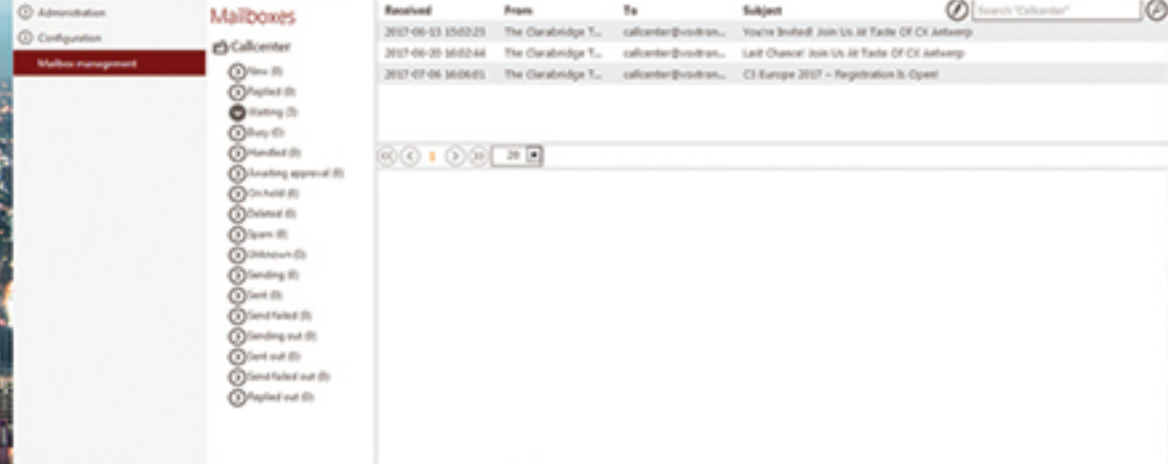


6. ระบบจัดการอีเมล (E-mail Response Management)

ระบบสามารถรับและกระจายอีเมลไปยังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม โดยกำหนดเงื่อนไขต่างๆ เช่น แบ่งตาม แผนก, หัวข้อ, ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น โดยSupervisor สามารถดูสถานะอีเมล, จำนวนอีเมล เข้า-ออก และระยะเวลาจัดการอีเมลในแต่ละฉบับ

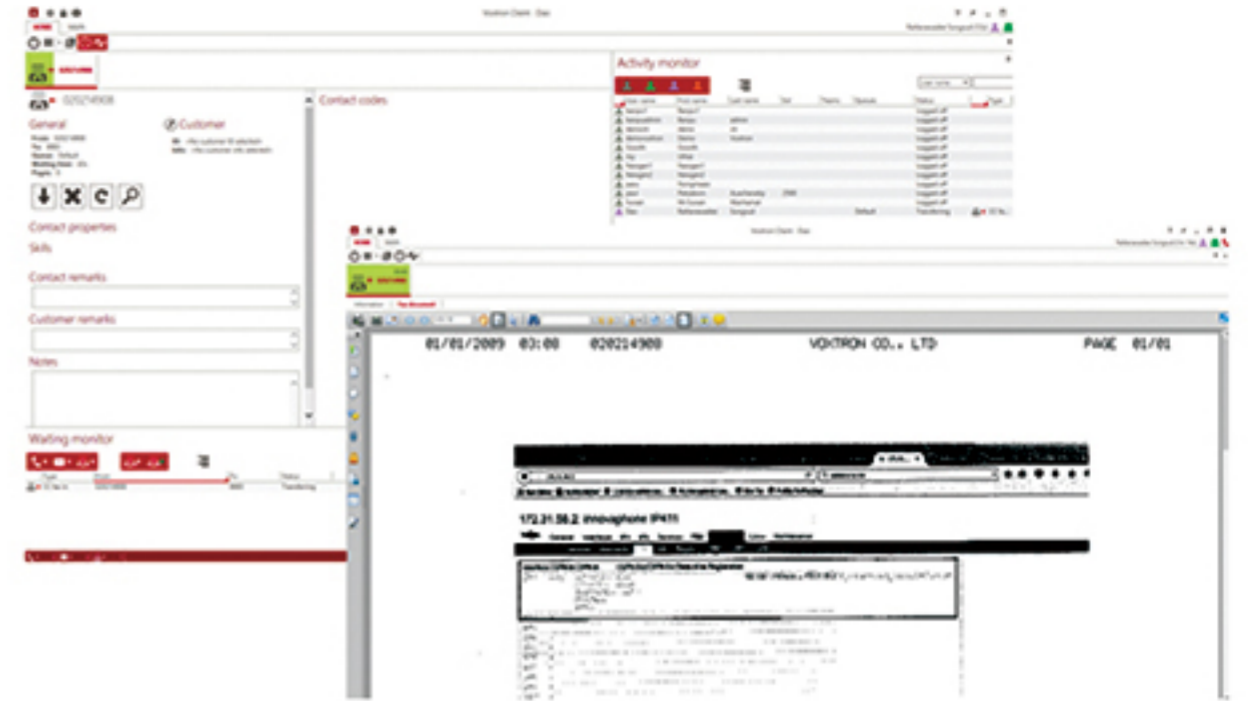


ERM version 9.1



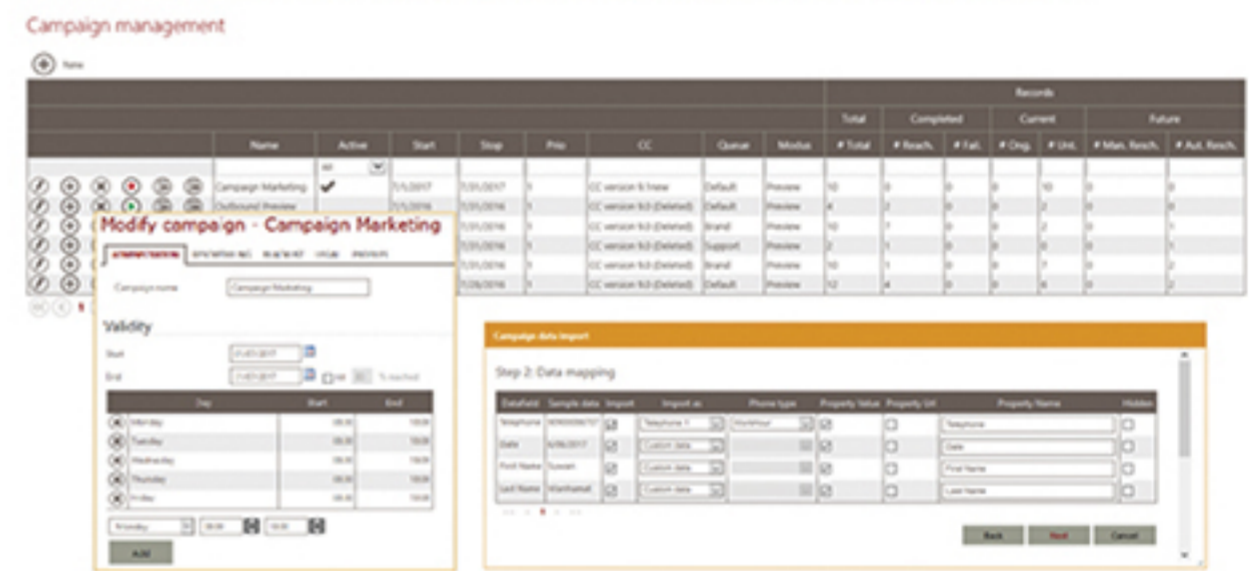
3.ระบบการจัดการเอกสารแฟกซ์อัตโนมัติ (FAX Server)

ระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งแฟกซ์ให้กับผู้ใช้งาน โดยเอกสารแฟกซ์ที่ได้ จะถูกเก็บบันทึกเป็นไฟล์ เก็บใน Server อัตโนมัติ ช่วยลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน



5. ระบบจัดการโทรออกอัตโนมัติ (Campaign Management)

ระบบโทรออกหาลูกค้าเพื่อธุรกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น โทรออกเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ (Tele Marketing), โทรออกเพื่อเชิญชวนขายผลิตภัณฑ์ (Tele Sales), โทรออกเพื่อติดตามกวงหนี้ค้างชำระ (Collection) เป็นต้น ทั้งยังสามารถจัดการข้อมูล กำหนดรูปแบบการโทรที่มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของแต่ละโปรเจกต์ได้ง่ายๆ ผ่าน Web Browser



7. รายงาน (Real-Time Dashboard & Report)

แสดงข้อมูลสถานะการทำงานของเจ้าหน้าที่และประสิทธิภาพการให้บริการของ Contact Center แบบ Real-Time ผ่าน Web Browser พร้อมทั้งออกรายงานย้อนหลัง โดยกำหนดวันที่ ช่วงเวลา ที่ต้องการ และสามารถ Export ในรูปแบบ Excel ไฟล์ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน



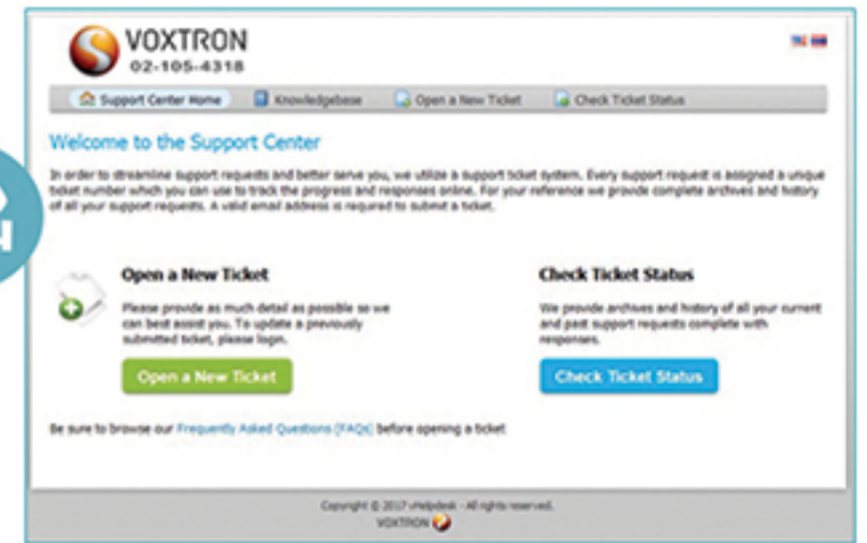
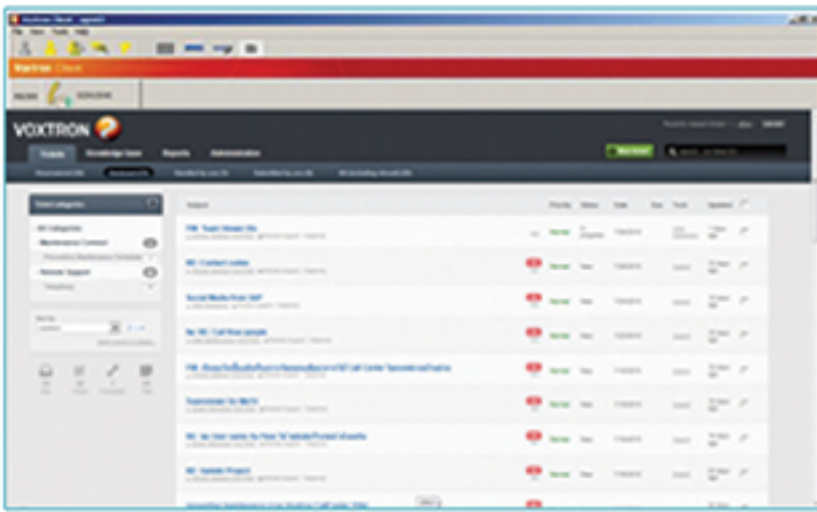
ระบบบันทึกเสียงและหน้าจออัตโนมัติขณะสนทนา (Voice and Screen Recording System)

ระบบบันทึกเสียงสนทนาอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง พร้อม Load เก็บไว้ใน Server โดยอัตโนมัติ Supervisor สามารถเรียกฟังทุกการสนทนาของแต่ละ Agent เพื่อปรับปรุงการทำงานของ Agent ให้มีประสิทธิภาพ การบันทึกเสียงขณะสนทนาของ Agent เป็น 1 ไฟล์เสียงต่อการโทรเข้า แม้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ท่านอื่นไฟล์เสียงก็จะตามบันทึกเป็นไฟล์เสียงต่อกันให้โดยอัตโนมัติ



Helpdesk/Ticket System

ระบบสามารถจัดการเก็บข้อมูลลูกค้า พร้อมทั้งประวัติการติดต่อเข้ามาของลูกค้า สามารถแจกจ่ายไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่องได้ พร้อมทั้งสามารถออกรายงานได้

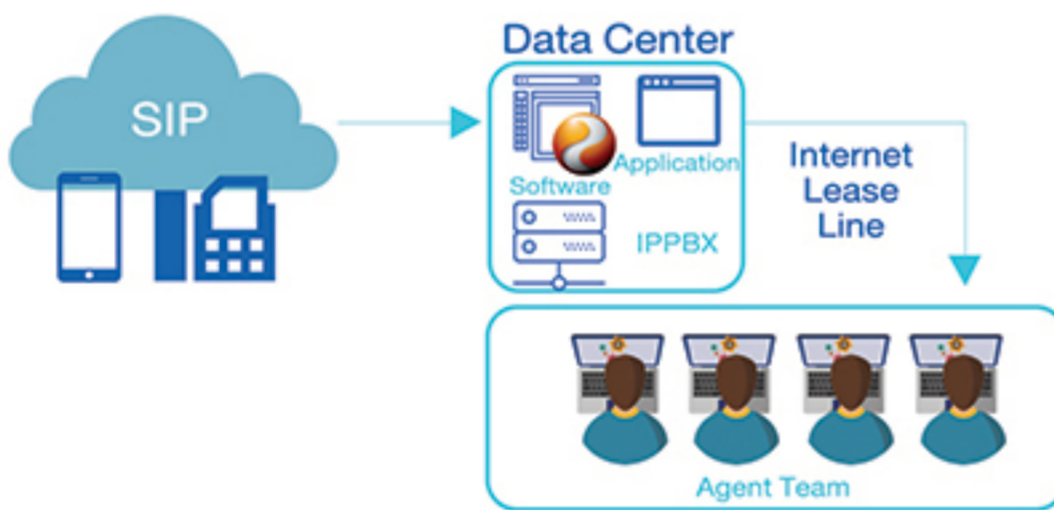


Solutions

1. Solutions On Cloud สิ่งทีทางลูกค้าจะต้องจัดเตรียม มีดังต่อไปนี้

- Internet
- IP Phone หรือ Headset
- SIP หรือ IP DID

Public Cloud Contact Center : Case SIP



2. Solutions on Premise สิ่งทีทางลูกค้าจะต้องจัดเตรียมมีดังต่อไปนี้

- ตู้สาขา
- Server
- IP Phone หรือ Headset
- SIP หรือ IP DID

VOIP scenario (IP DID)



VOXTRON

บริษัท วอกซ์ตรอน จำกัด
118/1 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

02-105-4318

02-021-4908

www.voxtron.co.th