

CTI PLATFORM VOOR MD EVOLUTION



Met CTI Link biedt Ericsson uw bedrijf de kans CTI-toepassingen te implementeren die een exacte weergave vormen van uw bedrijfsactiviteiten.

CTI Link, ontworpen voor klantenservices en kleine callcenters, integreert kantoor-telefoons en IT-systemen in een krachtig platform voor CTI-toepassingen.

Met CTI Link kunt u profiteren van de vele verschillende CTI callcentersystemen en productiviteit verhogende oplossingen van Ericsson en gecertificeerde leveranciers die zijn gespecialiseerd in de ontwikkeling van CTI-toepassingen. Met hun professionele ondersteuning kunt u uw eigen CTI oplossing efficiënt implementeren.

Concurrentievoordeel met CTI

CTI Link biedt u de mogelijkheid een wereldwijd communicatie – en informatieverwerkingssysteem op te zetten.

Met CTI (Computer Telephony Integration) kan uw bedrijf zich duidelijk van de concurrentie onderscheiden. Het systeem zorgt namelijk dat u en uw klanten altijd op het juiste moment de juiste persoon te spreken krijgen en steeds kunnen beschikken over de juiste informatie. Door allerlei communicatiefuncties te verbeteren en te automatiseren biedt CTI elk bedrijf waarvoor snelle, efficiënte doorschakeling van levensbelang is, een aanzienlijke verhoging van productiviteit en omzet.

Met CTI kunt u ook nieuwe diensten aanbieden, geld besparen en nieuwe klanten bereiken.

CTI Link zorgt bijvoorbeeld dat databaserecords van klanten direct toegankelijk zijn op basis van nummer-identificatie, dat binnenkomende gesprekken automatisch worden gerouteerd naar de juiste persoon of de juiste afdeling binnen uw organisatie en dat telefoonnummers in een paar seconden automatisch kunnen worden gebeld vanuit een digitaal telefoonboek.

Een van de belangrijkste voordelen van CTI Link is dat uw bestaande telefoonsysteem en computernetwerk beter worden benut en dat u bovendien meer rendement haalt uit uw waardevolste asset: uw werknemers.

Hogere productiviteit, meer plezier in het werk

CTI Link verbetert de productiviteit op drie manieren: het systeem verkort en optimaliseert de tijd die nodig is om bepaalde taken te verrichten, verhoogt de effectiviteit van de communicatie door de klantenservice af te stemmen op de omzet die ze genereren en voorkomt dat werknemers dubbel werk verrichten door processen te automatiseren.

Op die manier kunnen uw agenten zich richten op het verhogen van de klanttevredenheid en klanten een meer gepersonaliseerde service bieden.

- Tijdsbesparing voor uw agenten en klanten

Factsheets worden automatisch op het scherm weergegeven, zodat relevante informatie over de beller

direct beschikbaar is (historische gegevens over het aankoopgedrag van de klant, nieuwe productinformatie, geldende aanbiedingen, etc.).

Als de oproep moet worden doorgeschakeld of als een conferentiegesprek tot stand moet worden gebracht, bijvoorbeeld met een andere agent, een productspecialist of een manager, wordt de informatie ook gestuurd naar of gelijktijdig getoond aan deze persoon.

- Verbeterde gespreksafhandeling en efficiënter gebruik van informatie

Intelligente routingapplicaties zorgen ervoor dat de gesprekken worden doorgeschakeld naar de juiste medewerkers, binnen en buiten kantoor. CTI Link maakt het mogelijk kalenders, agenda's en klantendatabases te integreren, zodat binnenkomende gesprekken automatisch worden gerouteerd op basis van uw specifieke organisatiestructuur.

Al deze functies zorgen dat uw klanten met hun vragen direct worden doorverbonden met de juiste persoon, verkorten de wachttijd en zorgen dat bellers minder vaak een 'in gespreks'-toon krijgen. Dit vergroot de kans om meer te verkopen op de korte termijn en meer herhalingsorders binnen te slepen op de langere termijn.

- Automatisering van routinetaken

In combinatie met productiviteit verhogende toepassingen biedt CTI Link agenten die werkzaam zijn op de klantenservice (informatie, bestellingen, hot line, etc.), direct informatie over klanten op het moment dat ze klanten bellen of door klanten worden gebeld. Met CTI Link wordt het risico van menselijke fouten geminimaliseerd. Door de interactieve voicemailserver en de functies automatisch bellen of fax-on-demand zijn routinetaken namelijk geautomatiseerd. Zodoende kunt u een professionelere, meer gepersonaliseerde service bieden.

- Opent de deur voor nieuwe kansen

Met CTI Link kunt u dankzij de effectievere telefonische verkoop en telemarketing meer omzet genereren.

Door de efficiëntere gespreksafhandeling en het vereenvoudigde beheer zijn uw werknemers productiever, wat kosten bespaart.

Met CTI Link kunt u ook (telefonisch) nieuwe producten en diensten aanbieden en nieuwe marktsegmenten aanboren.

Grotere klanttevredenheid

CTI Link verhoogt de tevredenheid van uw klanten, omdat klanten uw medewerkers direct kunnen bereiken. Dankzij de geautomatiseerde en geoptimaliseerde routing van gesprekken naar de juiste persoon kunnen uw deskundige medewerkers meer klanten van dienst zijn. In combinatie met de bijbehorende toepassingen biedt CTI Link een hoog niveau van servicekwaliteit, gebaseerd op een verbeterde relatie en betere communicatie met uw klanten.

- In real time beschikbaar

CTI Link verwerkt alle binnenkomende gesprekken en zorgt in combinatie met gespreksbeheertoepassingen dat elk gesprek wordt doorgeschakeld naar de juiste agent. De informatie is direct beschikbaar, de wachttijden zijn korter en een gesprek wordt nooit doorgeschakeld naar een agent die nog aan de telefoon is. Als een agent tijdelijk bezet is, kunt deze situatie bovendien benutten om de beller relevante informatie te sturen.

- Expertise beschikbaar voor een bredere klandizie

CTI Link optimaliseert de afhandeling van binnenkomende gesprekken door elk gesprek direct door te schakelen naar de juiste persoon. Er gaat geen tijd verloren met zoeken naar de juiste persoon. Met CTI Link kunt u meer klanten de kwaliteitsservice bieden die ze gewend zijn.

- Meer communicatiefaciliteiten

CTI Link biedt nieuwe functies om bedrijfsprocessen te verbeteren. U kunt bijvoorbeeld uw communicatie optimaliseren door na een gesprek automatisch een fax of e-mail te sturen of u kunt uw telemarketingcampagnes en het versturen van betalingsherinneringen plannen, etc.

Gecertificeerde producten en partners

Innovatieve softwareontwikkelaars doen continu nieuwe ontdekkingen en optimaliseren hun systemen om aan de veranderende behoefte in het bedrijfsleven te voldoen. Aan de lopende band komen er nieuwe CTI oplossingen beschikbaar.

Zakelijke telefoniegebruikers hebben steeds weer nieuwe wensen en verlangens – elke CTI-leverancier heeft er zijn handen aan vol. Om de juiste CTI-oplossingen te kunnen bieden is samenwerking onontbeerlijk.

Ericsson werkt samen met geselecteerde leveranciers – en klanten – om te zorgen dat de CTI producten en oplossingen van Ericsson naadloos samenwerken met Ericsson's MD Evolution systemen, dat

stelsysteemintegrators steeds beschikken over de vereiste expertise en dat waar nodig strategische samenwerkingscontracten worden gesloten.

Systeemconfiguratie, -eigenschappen en -functies

CTI Link is ontworpen om kleine en middelgrote bedrijven die werken met het populaire Windows NT platform, te voorzien van geavanceerde CTI-toepassingen.

CTI Link verschaft bedrijven een intelligente interface tussen hun bedrijfstelefoniesysteem en hun computernetwerk op basis van V.24 seriële communicatie.

CTI Link ondersteunt de industriestandaarden Telephony (Service) Application Program Interface, TSAPI en TAPI en werkt dus naadloos met allerlei toepassingen van andere leveranciers. Het systeem ondersteunt ook het desktop informatiebeheerprogramma MS Outlook voor Windows.

Alle agenten in callcenters en op klantenserviceafdelingen kunnen met CTI Link werken. Via het LAN van het bedrijf loggen ze in op de CTI server. Het systeem werkt met alle soorten telefoons, analoog, digitaal of draadloos. Met CTI Link zijn al deze toepassingen toegankelijk, zonder extra hardware of software. De belangrijkste toepassingen in combinatie met CTI Link

- **gespreksdoorschakeling vanaf de pc en Computer-Assisted Telephony:** de telefonisten en uw diverse agenten hebben toegang tot alle gespreksbeheerfuncties, kunnen bellen vanuit een centraal of persoonlijk telefoonboek en kunnen alle aangesloten telefoons direct vanaf hun pc's bewaken.
- **Intelligente gespreksrouting:** binnenkomende of uitgaande gesprekken worden met een CTI-toepassing doorgerouteerd (bijvoorbeeld op basis van de tijd van de dag, informatie over binnenkomende gesprekken of de werktijden per afdeling).
- **Factsheet met klantgegevens:** gebruikt bepaalde informatie over het gesprek (zoals het nummer van de beller, het zelf gebelde nummer, het soort binnenkomende gesprek, de wachttijd, etc.) om de bijbehorende gegevens uit het computersysteem op te vragen, die vervolgens op het computerscherm van de gebruiker worden weergegeven.
- **Beheer van telefooncampagnes:** het beheren van databases met contactgegevens om uitgaande telefooncampagnes op te zetten en op het juiste moment berichten te verspreiden naar de juiste personen.

Hardware- en softwarevereisten:

Het MD Evolution platform dient van het type MD Evolution M, XL, XLi of MD 30 te zijn, voorzien van software release 5.0 of hoger.

CTI Link 1.0 ondersteunt alleen Microsoft Windows NT 4.0 Workstation of Server met Service Pack 4 in een CSTA fase 1 omgeving.

Minimumconfiguratie voor de server pc:

- Pentium 166 MHz
- 64 MB RAM
- 345 MB vaste schijf
- 800 x 600 VGA monitor
- Microsoft Windows NT 4.0

Systeemcapaciteit

CTI Link kan op basis van een licentie worden gebruikt met een bepaald aantal bewaakte objecten.

Er zijn vier soorten licenties verkrijgbaar: 8, 16, 32 objecten en onbeperkt (een object is een bepaalde telefoon: analoog, digitaal of draadloos).

Europa

Ericsson Enterprise
Bourgetlaan 44
B-1130 Brussel
België
Tel: +32 2 745 1211
enterprise.europe@ericsson.com

NL/LZT 102 3523-RC
© Ericsson Enterprise AB, 2006