



**S5** podnikový informační systém (ERP)

**TELEFONNÍ ÚSTŘEDNA**

## CO NABÍZÍ MODUL TELEFONNÍ ÚSTŘEDNA

ERP systém Money S5 obsahuje řadu nástrojů určených pro podporu obchodu a služeb, jejichž klíčovou částí je řízení vztahů se zákazníky obsažené v modulu CRM. Funkcionalitu tohoto modulu významně rozšiřuje právě modul *Telefonní ústředna*, který podporuje [přímé napojení systému na digitální ústřednu](#). Modul je určený pro firmy, které potřebují obsloužit větší počet zákazníků za co nejkratší dobu. Je tedy vhodný pro společnosti provozující:

- *informační call centra*
- *servisní call centra*
- *prodejní centra*
- *linku zákaznické podpory*
- *linku technické podpory*

Modul je také vhodný pro firmy se samostatnými či propojenými pobočkami a pro podniky s větším počtem zaměstnanců.



## HLAVNÍ FUNKCE MODULU

### Identifikace volajícího

Operátor zjistí **důležité informace o volajícím** ještě před tím, než přijme telefonního hovor. Systém se dá konfigurovat tak, aby se zobrazily klíčové informace odpovídající potřebám a provozu firmy – například přehled pohledávek, stav předplatného na maintenance či podporu, objem prodeje, datum posledního hovoru apod.

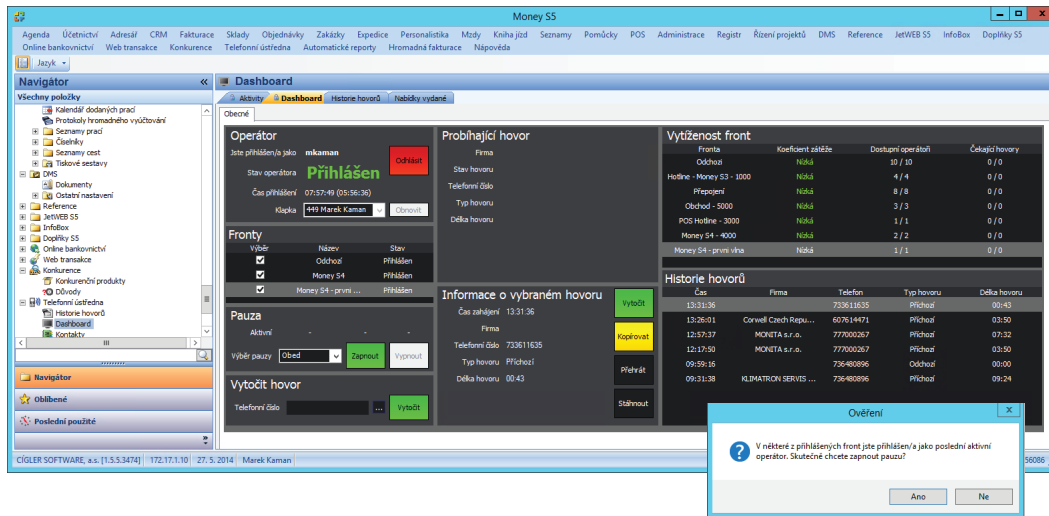
### Dashboard

Konfigurovatelný operátorský panel zobrazuje **veškeré dostupné informace o hovorech** a nabízí funkce vhodné pro práci operátora. Účet operátora v *Telefonní ústředně* je propojený s nastavením uživatelských práv v ERP systému Money, které vymezí, co všechno se přihlášenému uživateli může (respektive nesmí) na panelu zobrazit.

Operátoři se mohou dynamicky přihlašovat a odhlašovat a současně mají k dispozici online statistiku o počtu hovorů čekajících ve frontách, do kterých jsou přihlášení. Po přijetí hovoru program automaticky otevře kartu *Aktivita*, do níž se dá zapsat **záznam o hovoru**. Operátor si může nastavit automatickou pauzu, kterou mu program ponechá před přijetím dalšího hovoru, aby měl dostatek času pro kvalitní vytvoření záznamu o předchozím hovoru.

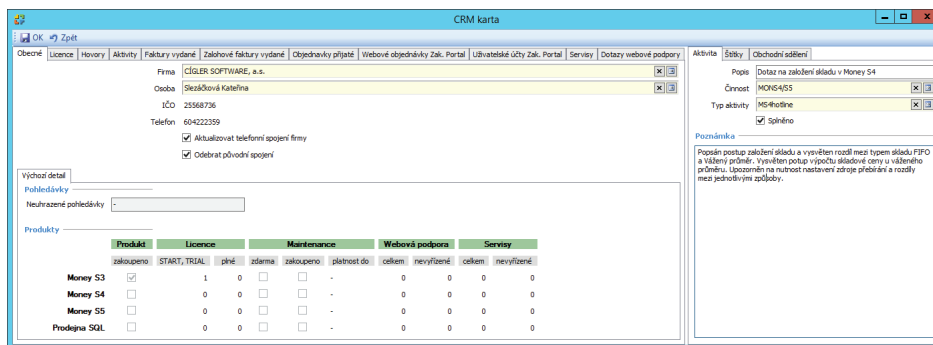
### Fronty

Fronty zavedené do *Telefonní ústředny* lze spravovat i v ERP systému Money. Dají se nad nimi nastavit kontrolní funkce, které zaručí, aby byl zákazníkům **k dispozici vždy alespoň jeden operátor** – pokud se operátor odhláší z fronty jako poslední, program jej na tuto skutečnost upozorní, případně mu odhlášení odmítne.



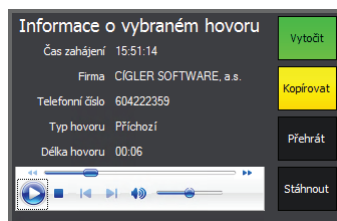
### CRM karta

Po přijetí hovoru se operátorovi zobrazí *CRM karta*, plně přizpůsobená požadavkům firmy. Dají se na ní zobrazit **libovolné informace** z ERP systému Money, například přehled pohledávek či probíhajících zakázek, nevyřízené přijaté objednávky a další definovatelné detaily o volajícím.



### Historie hovorů

*Telefonní ústředna* eviduje historii všech hovorů a podporuje **automatické nahrávání**, které je možné volitelně zapnout pro všechny hovory, nebo jen pro hovory ve vybraných frontách. Nahrávky se ukládají a archivují u vzniklé *Aktivity* a je možné si je kdykoliv přehrát. Přístup k nahrávkám přitom důsledně ošetřují přístupová práva a je tak vyloučeno jejich neoprávněné užití.



### IVR systém (Interaktivní hlasová odezva)

V poslední řadě modul podporuje vytvoření sofistikovaného IVR systému, díky kterému může firma svým zákazníkům nabídnout **přehledný hlasový rozcestník s výběrem možností**. Tímto způsobem se volající vždy snadno a rychle dostane k informaci, kterou potřebuje, a firma tak docílí maximální efektivity telefonní ústředny. IVR stromy je možné řetězit a dá se vytvořit komplexní systém hlasového menu, který odpovídá konkrétním obchodním potřebám firmy. Informace o použitých volbách volajících zákazníků se zaznamenávají a lze z nich sestavit statistické reporty, díky kterým se firma dozví, jaké volby IVR zákazníci nejčastěji používají nebo kolik z nich stromem nedokázalo projít a předčasně zavěsilo. Tyto informace se pak zpětně dají použít pro optimalizaci IVR stromu.

Volejte zdarma: 800 776 776  
obchod@money.cz

**Praha**

Rubeška 215/1  
tel.: +420 244 001 288

**Brno**

Drobného 555/49  
tel.: +420 549 522 511

**Liberec**

1. máje 97/25  
tel.: +420 485 131 058

**Bratislava**

Plynárenská 7/C  
tel.: +421 249 212 323

**Prešov**

Kúpeľná 3  
tel.: +421 517 732 908