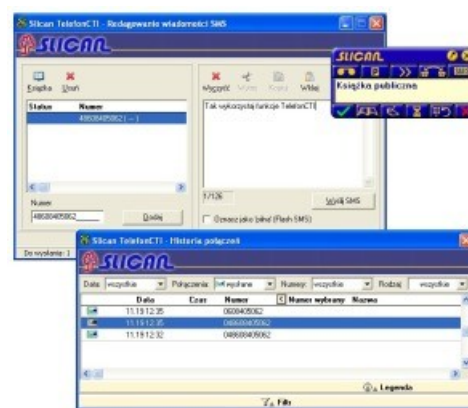


# TelefonCTI

TelefonCTI to profesjonalne narzędzie integrujące komputer z serwerem komunikacyjnym Slican. Aplikacja ułatwia codzienną pracę na każdym stanowisku - pozwala na szybki dostęp do funkcji centrali (przekazywanie połączeń, konferencje itd.), informuje kto i z jakiego numeru dzwoni, prezentuje historię połączeń odebranych, wybranych numerów itp. W poszerzonej wersji Slican TelefonCTI.plus dostępne jest nagrywanie rozmów z wykorzystaniem wewnętrznego systemu nagrywania rozmów EbdREC z możliwością późniejszego zarządzania nagraniami z poziomu aplikacji RecordMAN i wysyłanie wiadomości SMS.



## Funkcje aplikacji Slican TelefonCTI:

- umożliwia współpracę uczestników grup typu „Call Center” dzięki współdzielonej książce telefonicznej
- do kontaktów w książce telefonicznej mogą być dołączane notatki tekstowe i głosowe - element systemu CRM
- pozwala na korzystanie z 2 niezależnych książek telefonicznych – prywatnej i publicznej
- umożliwia utworzenie tzw. „czarnej listy” - pewne połączenia kierowane są na zaprogramowany numer, niezależnie od intencji dzwoniącego
- współpracuje z bazami danych w standardzie MS Access
- posiada otwarty interfejs API (protokół CTIP) dostępny dla innych aplikacji dowolnych producentów.
- SMS w Slican TelefonCTI.plus?

## Wykorzystując SMS w Slican TelefonCTI można:

- usprawnić pracę działu handlowego – od teraz możesz zacząć budować dział Contact Center
- powiadomić setki klientów o nowej promocji
- przypomnieć o organizowanym spotkaniu – sekretariat wysyła jedną wiadomość do wszystkich uczestników
- informować wszystkich swoich handlowców o nowej ofercie
- odbierać informacje SMS wysyłane na firmowy telefon komórkowy – obsługiwać konkursy, ankiety itd.
- wysłać SMS z informacją o zrealizowanej usłudze, naprawie, numerze listu przewozowego z wysłanym towarem
- umożliwić księgowości prowadzenie bardziej skutecznej windykacji
- w końcu wykorzystać te wszystkie pakiety SMS-ów oferowane klientom biznesowym, które od zawsze „przechodziły na kolejny miesiąc”

## **Dlaczego wysyłanie SMS w Slican TelefonCTI.plus jest lepsze niż z telefonu GSM?**

- korzystasz z kontaktów Slican Telefon CTI (telefonów komórkowych) a pojemność książki telefonicznej TelefonCTI jest znacznie większa od dostępnej w telefonie komórkowym
- SMS możesz wysłać nawet jeżeli nie masz telefonu komórkowego – korzystasz z firmowej bramki GSM zainstalowanej w firmowej centrali oraz własnego komputera
- łatwiej napisać wiadomość na komputerze niż na klawiaturze telefonu GSM
- możesz wiadomości nadać status „PILNA” – automatycznie wyświetli się ona na telefonie komórkowym odbiorcy – nie jest wymagane odbieranie wiadomości – masz więc pewność, że zostanie przeczytana

## **Jak korzystać z funkcji wysyłania SMS w Slican TelefonCTI.plus?**

- funkcja dostępna jest w serwerach Slican MAC-6400, CCT-1668/IP oraz CXS-0424 wyposażonych w moduł GSM
- aby wysłać / odbierać SMS-y musisz mieć dostęp do poszerzonej wersji programu – stanowisko TelefonCTI.plus.
- wysyłane wiadomości mogą mieć dwa statusy – "ZWYKŁA" i "PILNA"
  - SMS „ZWYKŁY” – dostarczany na telefon komórkowy z powiadomieniem - „kopertką” na wyświetlaczu telefonu. Odbiorca może odczytać wiadomość lub usunąć ją bez oglądania.
  - SMS „PILNY” – w większości telefonów komórkowych dostępna jest opcja, która „PILNE” wiadomości automatycznie prezentuje na wyświetlaczu telefonu

## **Co jeszcze możesz zrobić jeżeli korzystasz z TelefonCTI.plus ?**

- pamiętaj, że wszystkie wysłane wiadomości – podobnie jak wykonane telefony, nagrania, notatki itp. w Slican TelefonCTI będą przypisane do odbiorcy – w jednym miejscu masz bazę wszystkich kontaktów z danym numerem / klientem oraz własne notatki na temat osoby / firmy
- jeżeli wiadomość nie będzie dostarczona (z powodu braku sieci GSM lub wyłączonego telefonu odbiorcy) Slican TelefonCTI powiadomi Cię o problemie
- wiadomości możesz edytować – bez zmian lub z poprawkami wysyłać do innych odbiorców, wykorzystać w innym czasie
- każda wiadomość może mieć do 160 znaków – pamiętaj, że polskie znaki „potrzebują” więcej miejsca niż inne czcionki
- możesz określić ważność wiadomości – czas, w którym powinna być dostarczona, dzięki czemu masz gwarancje, że odbiorcy otrzymywać będą tylko aktualne SMS-y

Każdy z użytkowników TelefonCTI.plus ma dostęp do dodatkowej funkcji nagrywania, które poszerza funkcjonalność aplikacji CTI. Może ono być stosowane jako uzupełnienie lub niezależnie od innych rozwiązań właściwych dla danej firmy.

Nagrywanie może być dokonywane w trzech wariantach:

- rejestracja wszystkich rozmów prowadzonych z telefonu systemowego CTS-202.Plus oraz MAB-1101
- PostRecording – zapisanie rozmów „po fakcie”. Nagrywana jest każda rozmowa, a użytkownik decyduje po jej zakończeniu czy zachować rozmowę na dysku własnego komputera.
- włączenie zapisu „na żądanie” w trakcie rozmowy