



**CENTRÁLNÍ  
MOZEK  
FIRMY**

# OBCHODNÍ JEDNOTKA NAPOJENÍ NA TELEFONNÍ ÚSTŘEDNY

S obchodní jednotkou informačního systému QI Napojení na telefonní ústředny budete **efektivně komunikovat se svými zákazníky i obchodními partnery**. Oproti ostatním produktům na trhu se jedná o unikátní řešení, kdy je funkčnost integrována přímo v systému. Díky tomu **získáte celou škálu údajů o volajícím ještě dříve, než telefonát zvednete**. Přitom můžete z karty hovoru pracovat s návaznými agendami.

**Optimalizace a vyšší  
profesionalita zákaznického  
servisu**

**Více odbavených hovorů**

**Lepší zastupitelnost**

**Vždy aktuální kontakty**

**Úspora finančních nákladů  
i času**

## Komu se hodí?

Obchodní jednotku ocení společnosti, které jsou v přímém kontaktu se svými zákazníky i obchodními partnery a potřebují znát veškeré dostupné údaje o volajících.

Pomůže konkrétně:

- pracovníkům helpdesku s informační podporou;
- obchodnímu nebo marketingovému oddělení při dovolávání poptávek, nejrůznějších průzkumech i telemarketingu;
- zákazníkům, kterým se dostane profesionální péče.

# Proč se Napojení na telefonní ústředny vyplatí?

**1 Kompletně podchytí agendu při vyřizování hovorů:** produktivnější práce zaměstnanců call center s větším objemem vyřizovaných volání.

- Obchodní jednotka funguje jako spolehlivý můstek propojující QI s telefonním serverem společnosti OptimSys. Rozumí si s pevnými linkami i mobilními zařízeními.
- Vybrané osobě zavoláte přímo z uživatelského rozhraní v QI, hovory lze v systému zároveň přijímat.
- Mezi další funkce patří odmítnutí, přesměrování i nahrávání hovoru včetně založení jeho záznamu, proto se k informacím můžete kdykoliv vracet. Získáte tak přehled, díky němuž zredukujete přepojování, kdy se obě strany zbytečně opakují.
- Seznam nepřijatých hovorů vnáší organizaci do práce operátorů – zvyšuje dostupnost call centra.

**2 Přináší komplexní informace o volaném i volajícím účastníkovi:** omezení komunikačních šumů zkvalitní hovory.

- Vždy víte, s kým mluvíte. Při každém telefonátu máte k dispozici informace o dané osobě, a to dokonce ještě před přijetím hovoru, čímž lze komunikaci lépe zacílit. Snadno se dostanete na související údaje, například kartu osoby nebo konkrétní smlouvy.
- Možnost kdykoliv se vrátit ke konkrétnímu hovoru usnadní orientaci v aktuální situaci.
- Díky archivaci hovorů je předávání agendy snadné, výrazně se tak zlepšuje zastupitelnost zaměstnanců.

**3 Získáte podklady pro další rozhodování:** přehlednější a lepší řízení celého call centra, možnost optimalizace procesů a zefektivnění práce.

- Obchodní jednotka přináší do firmy informace o zákaznících i vlastních zaměstnancích. Zjistíte, které požadavky se nejčastěji opakují, vyfiltrujete komunikaci s konkrétním klientem a zhodnotíte výkonnost i kvalitu práce jednotlivých osob.

**4 Odpadají starosti s instalací a školeními:** úspora nákladů i času – nemusíte zavádět nové aplikace.

- Funkčnost plně využívá základu z QI, proto není potřeba další administrace. Neplatíte ani za školení, stačí, že zaměstnanci umějí ovládat uživatelské rozhraní QI.
- Výhodou plné integrace v QI je automatická aktualizace všech údajů a kontaktů: změnu stačí zadat jednou, propíše se do všech formulářů, které se jí týkají.

QI PLATFORMA

E-KOMUNIKACE

„Propojení QI s telefonní ústřednou využíváme zejména pro naši hotline. Operátor díky tomu zná jméno volajícího ještě před tím, než zvedne telefon. Pokud z hovoru následně vznikne požadavek helpdesku, systém do něj automaticky vyplní veškeré známé údaje, které k danému telefonnímu číslu evidujeme. Můžeme se tak soustředit na řešení problému a nezabýváme se zbytečnou administrativou.“

Ing. Jiří Doležel, ředitel společnosti Melzer

Více informací získáte u svého implementačního partnera nebo se zeptejte přímo nás na e-mailu [obchod@qi.cz](mailto:obchod@qi.cz).