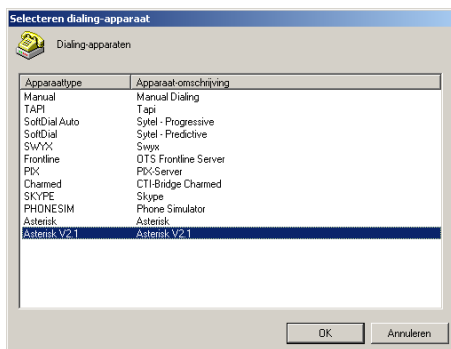


CALLPRO CTI mogelijkheden



CallPro biedt koppelingen op basis van Asterisk, TAPI, Swyxware IP telefonie, Avaya TSAPI, Frontline OTS en Charmed CTI-Bridge. De gekozen CTI-koppeling bepaalt in veel gevallen de mate van integratie die CallPro kan bieden.

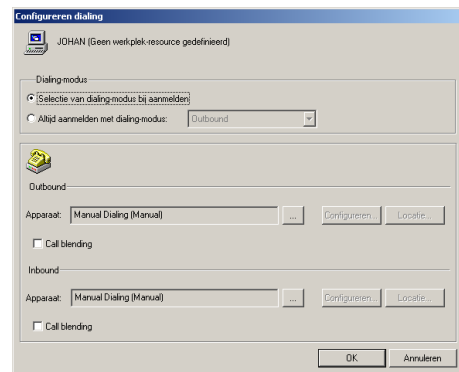


Zo bieden telefooncentrales uit het MKB-segment vaak een beperkte TAPI-ondersteuning voor wat betreft de "call progress" detectie. De mogelijkheden die CallPro biedt zijn daarom afhankelijk van de kwaliteit van de CTI van de telefooncentrale.

Instellingen

CallPro maakt onderscheid tussen inbound en outbound instellingen voor de CTI. De instellingen van het CTI-apparaat worden eenmalig, tijdens de installatie, op het werkstation vastgelegd.

In sommige gevallen is het nodig om eerst third party software of drivers te installeren op de werkstations.

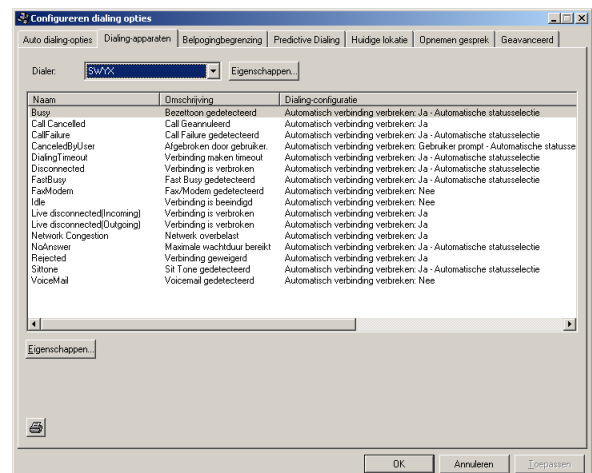


Nadat deze instellingen zijn vastgelegd kan de CTI-koppeling via de Resource Explorer worden ingeschakeld.

Centraal beheer

De werkplekinstellingen worden in de Resource Explorer via de seat resources onderhouden.

Het omschakelen van bijvoorbeeld predictive dialing naar autodialing kan door de supervisor vanaf zijn werkplek worden uitgevoerd.



Ook de overige CTI-instellingen kunnen met de Resource Explorer worden ingesteld en onderhouden.

Bellen vanuit het belscript

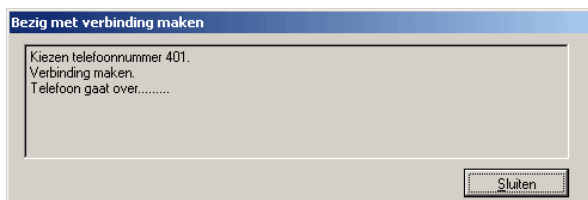
CallPro biedt zowel preview- als autodialing. Bij previewdialing kiest de agent zelf het moment waarop het nummer wordt gebeld. Deze dialing-mode wordt bijvoorbeeld gebruikt als de agent eerst de gegevens op het scherm grondig moet doornemen ter voorbereiding op het gesprek.

In autodialing-mode wordt het telefoonnummer gebeld zodra het belscript is weergegeven. Deze dialing-mode levert het beste rendement bij bijvoorbeeld lead generatie en het maken van bezoeksafspraken.

Alle acties zoals bellen, ophangen en opnemen kunnen vanuit het belscript via systeemacties worden uitgevoerd.

Outbound

De CallPro CTI-koppeling biedt de mogelijkheid om tijdens het opbouwen van de verbinding "In gesprek", "Geen gehoor" en niet bestaande nummers (Special Information Tone) te detecteren.



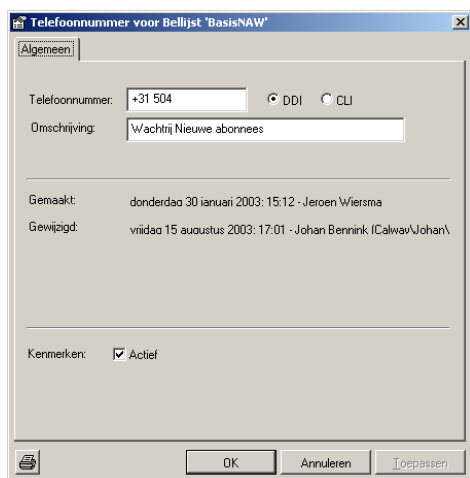
Tijdens het opzetten van het gesprek zijn de gegevens zichtbaar voor de agent. Indien geen verbinding tot stand komt zal het gesprek, na een korte wachttijd, automatisch worden afgecodeerd. Vervolgens wordt direct de volgende belofdracht weergegeven en gebeld.



Indien wel een verbinding tot stand komt wordt het bescrript geactiveerd en kan de agent het script doorlopen. Tijdens het gesprek registreert CallPro de setup- call- en wrapuptijden. Deze gegevens kunnen ondermeer zichtbaar worden gemaakt via de rapportages.

Inbound

Voor het inbound verkeer biedt CallPro de mogelijkheid om op basis van nummerherkenning de juiste campagne en bescrript weer te geven. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van CLI- en DDI-nummerinformatie.



Door een DDI-nummer te koppelen aan de bellijst weet CallPro welk bescrript moet worden opgeroepen als een gesprek op dit nummer binnenkomt. Aanvullend kan

CallPro ook reageren op een CLI-nummer. In dat geval schakelt de opdrachtgever zijn nummer door naar het call center met de *21-dienst. Hierdoor wordt herkend dat het gesprek van de opdrachtgever komt en zo kan de juiste campagne worden gestart.

In combinatie met de Asterisk en TSAPI biedt CallPro bovendien de mogelijkheid om interne wachtrijen te gebruiken. CallPro zal de betreffende agenten automatisch aan- en afmelden op de wachtrijen van de gekoppelde campagnes.

Ook voor inkomende gesprekken worden de gesprektijden automatisch geregistreerd.

Predictive dialing

Met de optionele CallPro Predictive module biedt Calway een geïntegreerde software predictive dialer voor CallPro.



In combinatie met onze Asterisk telefooncentrale is deze module de meest kosteneffectieve predictive dialing oplossing voor CallPro.

Onze predictive dialing module voldoet aan de strikte regelgeving van de US-DMA en FTC/FCC ten aanzien van abandoned calls.

Koppelingen met andere telefooncentrales zijn ook mogelijk. Hiervoor is een aparte CTI-Server nodig die tussen uw telefooncentrale en onze dialer wordt geplaatst.

Meer weten...

Voor meer informatie over de mogelijkheden van CallPro of de andere voordelen van onze callcenter- en CTI-oplossingen kunt u contact opnemen met Johan Bennink.



Calway Nederland b.v.
ShakenOffice
Rozenburglaan 15E
9727 DL Groningen

☎ 050-7070720
✉ j.bennink@calway.nl
🌐 www.calway.nl