



*Διαχείριση*

*Τηλεφωνικών Κλήσεων*

# Διαχείριση Τηλεφωνικών Κλήσεων

---

<b>ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ.....</b>	<b>3</b>
ΔΟΜΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ.....	3
ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ .....	4
<b>ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>5</b>
ΑΠΛΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ ΚΛΗΣΗ.....	5
ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ (ΚΛΗΣΗ ΣΕ ΑΝΑΜΟΝΗ) .....	5
<b>ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΕΩΝ .....</b>	<b>6</b>
ΑΠΛΗ ΠΡΟΩΘΗΣΗ .....	6
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΜΕ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΝΟΜΙΛΙΑΣ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ. ....	6
ΛΗΨΗ ΠΡΟΩΘΗΜΕΝΗΣ ΚΛΗΣΗΣ .....	6
<b>ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>7</b>
ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ .....	7
ΚΛΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ.....	7
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ .....	7
<b>ΜΑΖΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ .....</b>	<b>8</b>
ΛΙΣΤΕΣ .....	8
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ .....	9
ΚΛΗΣΕΙΣ .....	11
<b>ΚΟΝΣΟΛΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ .....</b>	<b>12</b>
<b>ΛΟΙΠΕΣ ΕΠΑΦΕΣ.....</b>	<b>14</b>
<b>ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ.....</b>	<b>14</b>
<b>SETUP .....</b>	<b>15</b>
E.R.P. SETUP.....	15
ACCS (UNISOFT CALL CENTER SERVER) SETUP.....	16
<b>ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ .....</b>	<b>16</b>

## Γενική περιγραφή

Με το υποσύστημα αυτό καταγράφονται τα πλήρη στοιχεία εισερχομένων και εξερχομένων τηλεφωνικών κλήσεων. Καταγράφονται στοιχεία ακόμα και για κλήσεις που δεν απαντήθηκαν (εισερχόμενες και εξερχόμενες).

Πέραν της διαχείρισης εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων, δίδεται και δυνατότητα προώθησης κλήσεων σε εσωτερικά τηλέφωνα / θέσεις εργασίας ERP, και μάλιστα συνοδευόμενες από αναλυτικά στοιχεία του ERP που ήταν διαθέσιμα τη στιγμή της προώθησης της κλήσης.

Η λειτουργικότητα που περιγράφεται αναλυτικά στις επόμενες σελίδες προϋποθέτει τηλεφωνικό κέντρο Asterisk και Atlantis ή xLINE E.R.P.

Ακολουθεί αναλυτική περιγραφή.

## Δομή χρηστών και δικαιώματα επί των τηλεφωνικών κλήσεων

Η ιεραρχία των χρηστών αποτελείται από τρία επίπεδα

- Στέλεχος
- Προϊστάμενος ομάδας χρηστών
- Διευθυντής

Κάθε χρήστης θα πρέπει να ανήκει σε ένα από τα παραπάνω επίπεδα και σε μία ομάδα χρηστών.

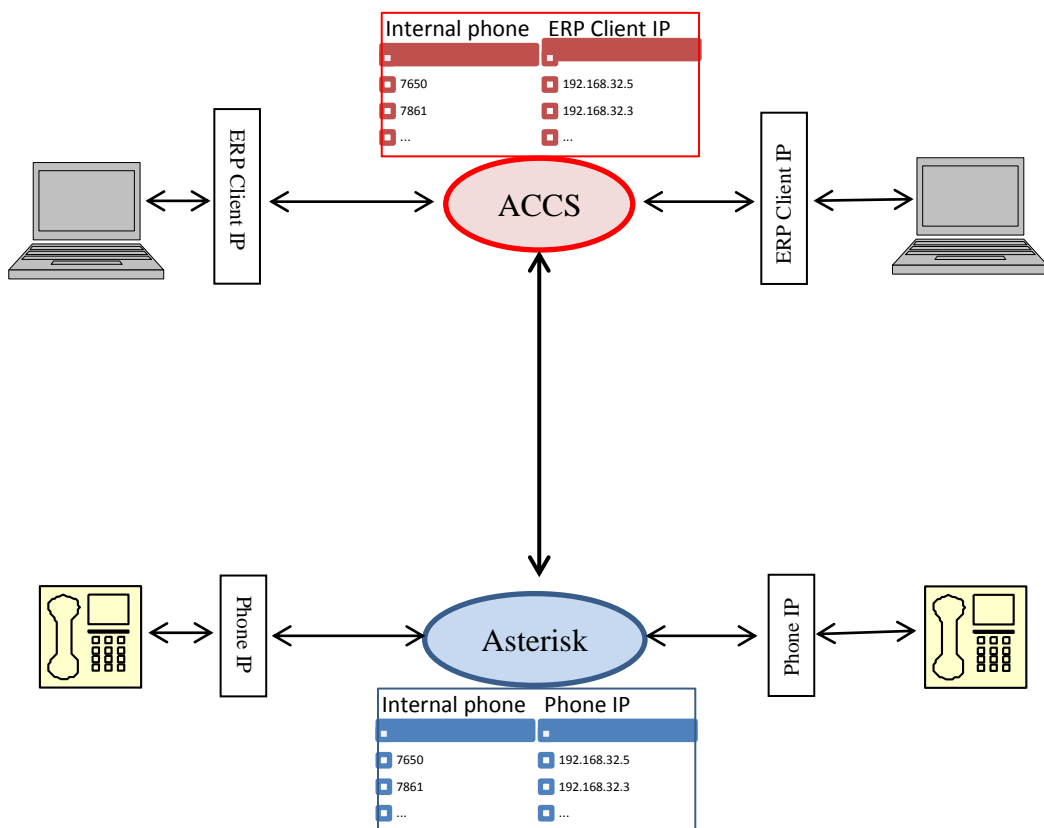
Με βάση την ιεραρχία, οι χρήστες επιτρέπεται να τροποποιήσουν ή να αλλάξουν τον προγραμματισμό :

- Τα στελέχη μόνο των δικών τους κλήσεων
- Οι προϊστάμενοι των δικών τους κλήσεις αλλά και των κλήσεων της ομάδας τους
- Οι διευθυντές όλων των κλήσεων.

## Σχηματική απεικόνιση

Το λογισμικό του τηλεφωνικού κέντρου **Asterisk** βρίσκεται εγκατεστημένο σε Η/Υ με λειτουργικό σύστημα Linux.

Ο server που συνδέει τους χρήστες του Atlantis με τις συσκευές IP και το τηλεφωνικό κέντρο **ACCS** (**Asterisk Call Center Server**) μπορεί να εγκατασταθεί σε Η/Υ με λειτουργικό σύστημα Linux ή Windows.

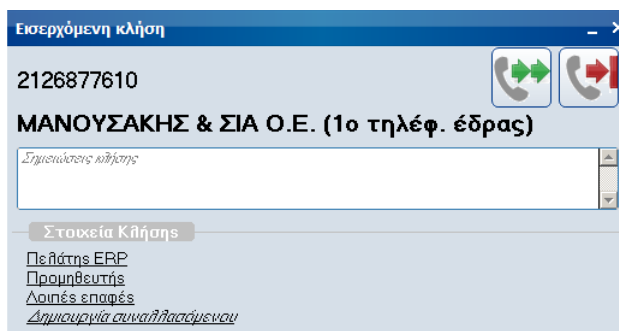


## Εισερχόμενες κλήσεις

### Απλή εισερχόμενη κλήση



Στη θέση εργασίας που δέχεται μία εισερχόμενη κλήση εμφανίζεται οθόνη με πληροφορίες για τον τηλεφωνικό αριθμό που καλεί. Στη συγκεκριμένη περίπτωση της διπλανής εικόνας, ο αριθμός που καλεί αντιστοιχεί στον πελάτη **ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.**

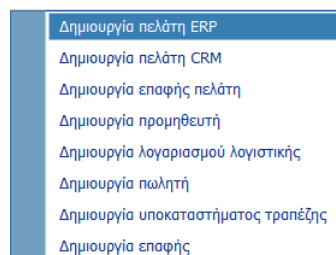
Όπως φαίνεται στην διπλανή εικόνα, ο ίδιος αριθμός αντιστοιχεί και σε προμηθευτή αλλά είναι καταχωρημένος και ως λοιπή επαφή της επιχείρησης. Ο χρήστης ανά πάσα στιγμή (πριν ή αφού απαντήσει στην κλήση) μπορεί να προβάλει τα πλήρη στοιχεία του σχετικού πελάτη, προμηθευτή ή λοιπής επαφής. Κατά τη διάρκεια μιας κλήσης μπορούν να κρατηθούν σημειώσεις σχετικά με τη συγκεκριμένη κλήση στο χώρο που προβλέπεται γι' αυτό το σκοπό “Σημειώσεις κλήσης”



Τέλος, επιλέγοντας δημιουργία, μπορεί να δημιουργηθεί νέος συναλλασσόμενος σε μία από τις οντότητες που εμφανίζονται στην διπλανή οθόνη.

Σε περίπτωση δε που ο αριθμός που καλεί έχει αναγνωριστεί ως πελάτης ERP, δίδεται η επί πλέον δυνατότητα άμεσης δημιουργίας παραγγελίας για τον

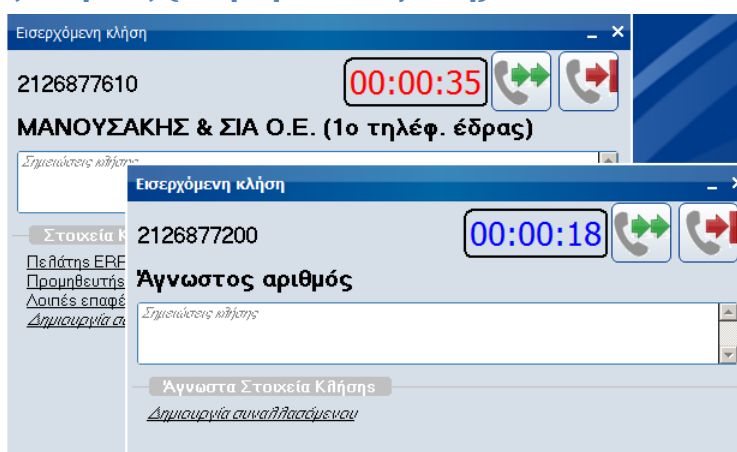
συγκεκριμένο πελάτη  [Δημιουργία παραγγελίας](#). Αν ο αριθμός που καλεί αναγνωριστεί ως πελάτης CRM, τότε δίδεται η δυνατότητα δημιουργίας ενέργειας για το συγκεκριμένο πελάτη  [Δημιουργία ενέργειας](#).





### Πολλαπλές εισερχόμενες κλήσεις (κλήση σε αναμονή)

Μόλις απαντηθεί μία κλήση αρχίζει να μετράει η διάρκεια της. Κατά την εξέλιξη μιας κλήσης, η ίδια θέση εργασίας μπορεί να δεχτεί και άλλες κλήσεις.


Όπως φαίνεται και στη διπλανή εικόνα, ανά πάσα στιγμή υπάρχει μία ενεργή κλήση και οι υπόλοιπες βρίσκονται σε αναμονή. Η ενεργή κλήση διακρίνεται από το μπλε χρώμα του μετρητή διάρκειας. Ο μετρητής διάρκειας των κλήσεων σε αναμονή εμφανίζεται με κόκκινο χρώμα.



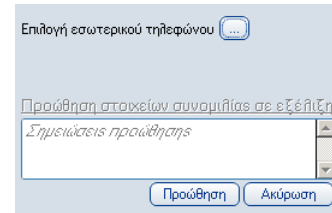
Αφού ολοκληρωθεί μία κλήση, η γραμμή ελευθερώνεται πατώντας το . Πατώντας δε το  η κλήση μπορεί να προωθηθεί σε άλλο εσωτερικό τηλέφωνο.

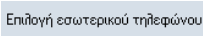
## Προώθηση κλήσεων

### Απλή προώθηση

Μία τηλεφωνική κλήση (εισερχόμενη ή εξερχόμενη) μπορεί να προωθηθεί σε άλλο εσωτερικό τηλέφωνο πατώντας το .

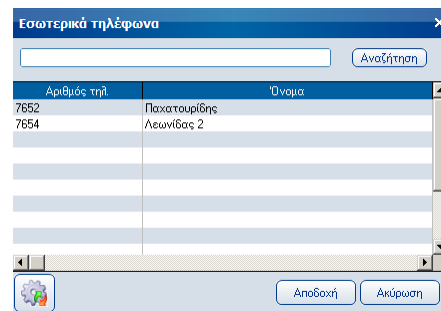
Στην αρχική οθόνη εισερχόμενης κλήσης εμφανίζονται πρόσθετα στοιχεία που θα χρησιμοποιηθούν για την προώθηση.




Πατώντας το  εμφανίζεται πίνακας με όλα τα διαθέσιμα εκείνη την στιγμή εσωτερικά τηλέφωνα.

Επιλέγοντας τον επιθυμητό εσωτερικό αριθμό και πατώντας  η κλήση μεταφέρεται.


Στον παραλήπτη της κλήσης μπορούν να μεταφερθούν σημειώσεις / παρατηρήσεις που θα πληκτρολογηθούν στον αντίστοιχο χώρο. Οι σημειώσεις αυτές αφορούν μόνο την διαδικασία προώθησης και δεν εμπλέκονται με τις σημειώσεις της αρχικής κλήσης.



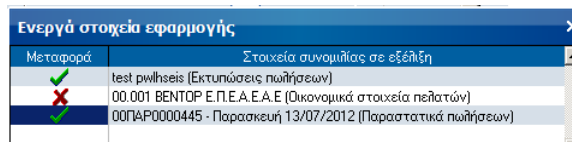
Με το  γίνεται ανανέωση των διαθέσιμων εσωτερικών τηλεφώνων.

**Σημ.** Προώθηση μιας κλήσης μπορεί να πραγματοποιηθεί και πριν απαντηθεί η αρχική κλήση.

### Προώθηση με στοιχεία συνομιλίας σε εξέλιξη.

Κατά τη διαδικασία προώθησης μιας κλήσης, αν υπάρχουν ενεργά στοιχεία του ERP (π.χ. μία ανοιχτή παραγγελία, μία εκτύπωση, τα οικονομικά στοιχεία του πελάτη κλπ.), ενεργοποιείται η ένδειξη .

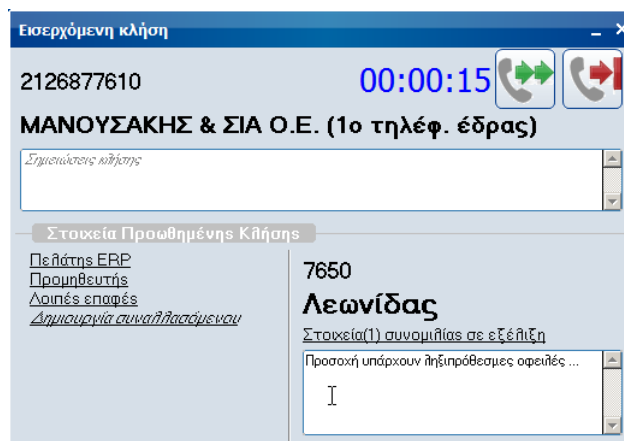
Επιλέγοντάς την, εμφανίζονται λίστα με όλα τα ενεργά στοιχεία του ERP. Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τα στοιχεία που επιθυμεί να προωθήσει μαζί με την κλήση, και αυτά θα εμφανιστούν αυτόματα στο σταθμό εργασίας που θα λάβει την προωθημένη κλήση.



**Σημ.** Μεταφέρονται μόνο αποθηκευμένες εκτυπώσεις και δεν μεταφέρονται πίνακες και παράμετροι

### Λήψη προωθημένης κλήσης

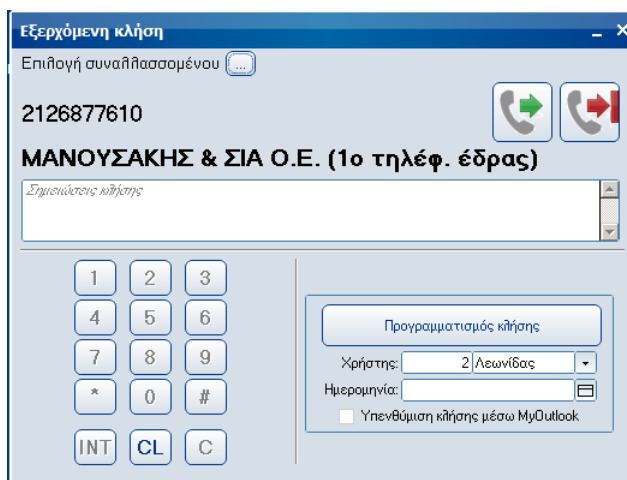
Στη θέση εργασίας που λαμβάνει μία προωθημένη κλήση, εμφανίζονται όλα τα στοιχεία της εισερχόμενης κλήσης, όπως αυτά περιγράφονται στις εισερχόμενες κλήσεις, με επί πλέον τα στοιχεία που αφορούν την προώθηση. Τα στοιχεία αυτά είναι τα σχόλια προώθησης και τα πιθανά στοιχεία συνομιλίας σε εξέλιξη.



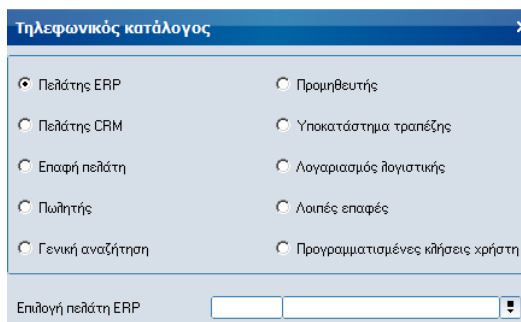
## Εξερχόμενες κλήσεις

### Εξερχόμενες κλήσεις

Εκκινώντας τη διαδικασία εξερχομένων κλήσεων, δίδεται η δυνατότητα κλήσης ενός τηλεφωνικού αριθμού, πληκτρολογώντας τους αριθμούς του τηλεφώνου ή εναλλακτικά αναζητώντας τον αριθμό που θα κληθεί μέσα στα στοιχεία του ERP. Κατά την πληκτρολόγηση του αριθμού μπορεί να χρησιμοποιηθεί το **C** για διαγραφή ενός ψηφίου ή το **CL** για διαγραφή όλου του αριθμού.



Η **Επιλογή συναλλησσόμενου** μέσα από τα στοιχεία του ERP γίνεται ενεργοποιώντας τους κατάλληλους selectors. Εκτός από αναζήτηση με συγκεκριμένο selector, δίδεται και η δυνατότητα γενικής αναζήτησης η οποία προφανώς είναι πιο αργή.



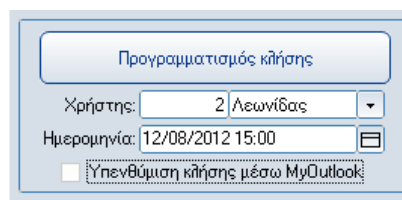
### Κλήση εσωτερικού αριθμού

Ενεργοποιείται με το **INT** και λειτουργεί ακριβώς όπως και η προώθηση κλήσεων.

### Προγραμματισμός κλήσεων

Μία εξερχόμενη κλήση μπορεί να προγραμματιστεί για να πραγματοποιηθεί μελλοντικά.

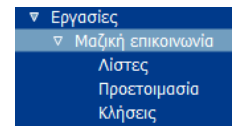
Οι προγραμματισμένες κλήσεις μπορούν να αναζητηθούν από τον τηλεφωνικό κατάλογο επιλογής συναλλασσομένου. Κατά τον προγραμματισμό μιας κλήσης, επιλέγοντας  Υπενθύμιση κλήσης μέσω MyOutlook θα ενεργοποιηθεί αυτόματα η διαδικασία υπενθυμίσεων του My Outlook.



**Σημ.** Η διαδικασία εξερχόμενης κλήσης μπορεί να εκκινήσει και από τους τηλεφωνικούς αριθμούς που εμφανίζονται στα διάφορα σημεία της εφαρμογής ERP. Σύμφωνα με το πρόθεμα κινητών τηλεφώνων που έχει οριστεί στο ERP, από το ίδιο σημείο δίδεται αυτόματα και η επιλογή αποστολής SMS.

## Μαζική επικοινωνία

Η μαζική επικοινωνία είναι μία διευκόλυνση για την διαδοχική κλήση μίας σειράς από τηλεφωνικούς αριθμούς, από έναν ή περισσότερους χρήστες του module “Τηλεφωνικό Κέντρο” του Atlantis. Αναλυτικά η διαδικασία έχει ως εξής :



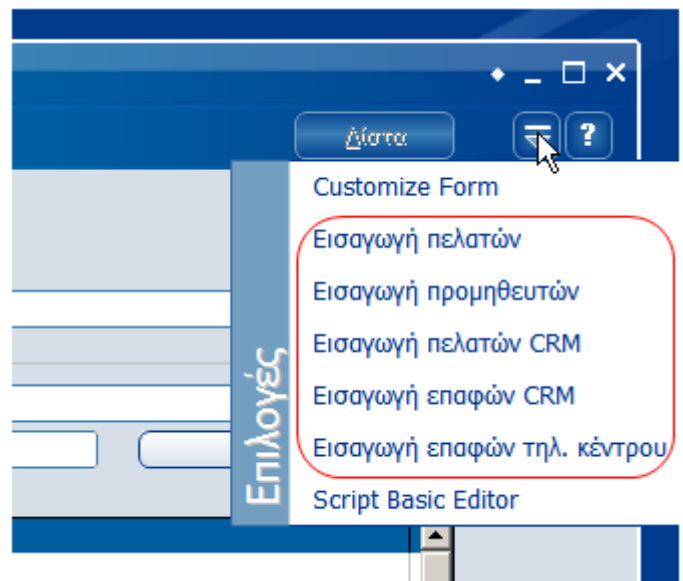
## Λίστες

Οι λίστες περιλαμβάνουν τα στοιχεία των αριθμών που θα κληθούν και μπορούν να δημιουργηθούν διά απ' ευθείας πληκτρολόγησης ή διά επιλογής από τους συναλλασσόμενους που είναι ήδη καταχωρημένη στο ERP.

✓	Περιγραφή επαφής
✓	ΒΕΝΤΟΡ Ε.Π.Ε.Α.Ε.Α.Ε
✓	ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
✓	ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ Ι & ΣΙΑ Ο.Ε.
✓	ΜΑΡΑΓΚΟΣ Ε.Π.Ε.
✓	ΠΕΤΡΟΥ Ι. - ΛΑΜΠΑΣ Μ. Ο.Ε.
✓	Χουρμουζιάδης
✓	LePa Corp.
✓	Τεστίδης ΑΕ
✓	ΛΑΡΚΟ Α.Ε.
✓	ΧΑΤΖΗΑΓΓΕΛΟΥ Π. & ΣΙΑ Ο.Ε.
✓	ΚΟΥΤΡΟΜΑΝΟΣ Λ & ΣΙΑ Ε.Π.Ε.
✓	ΑΦΘΙΡΟΗ Α.Ε.
✓	Κλεμίδης
✓	ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΠΙΧΩΡΩΝ
✓	ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΗΛ. ΣΥΣΚΕΥΩΝ

Προσθήκες στις λίστες διά απ' ευθείας πληκτρολόγησης.

Επιλογή συναλλασσομένων (με διάφορα φίλτρα επιλογών) για προσθήκη στις λίστες.





## Προετοιμασία

Κατά την προετοιμασία μιας μαζικής επικοινωνίας, όπως φαίνεται και στη διπλανή οθόνη, ορίζονται στοιχεία όπως :

- Χρήστης ή ομάδα χρηστών
- Μήνυμα που θα μεταφερθεί από τον τηλεφωνητή
- Προβλεπόμενες ημερομηνίες έναρξης / λήξης
- Στοιχεία συναλλαγών, παραγγελιών πωλήσεων και υπηρεσιών που θα μπορούν (αυτόματα) να καταχωρηθούν κατά τη διάρκεια μιας κλήσης
- Σε λίστες που προέρχονται από το CRM, μπορούν να οριστούν και στοιχεία για αυτόματη δημιουργία μιας ενέργειας κατά τη διάρκεια μιας κλήσης

Η διαδικασία της προετοιμασίας ολοκληρώνεται πατώντας **Οριστικοποίηση**.

Ακολουθεί δείγμα οθονών όπου ορίζονται τα παραπάνω αναφερόμενα :

### Γενικά Στοιχεία

**Μαζική επικοινωνία (Προετοιμασία) (DEMO)**

**Νέα προσφορά Air Condition** Λίστα

Στοιχεία | Επαφές (15/15) | Συναλλαγές

Περιγραφή επικοινωνίας:

Λίστα:  Μικρομεσαίες επιχειρήσεις  Περιγραφή:

Χρήστης:  Ομάδα χρηστών:

Μήνυμα:

Κατάσταση επικοινωνίας:

Κατάσταση:

Προβλ. έναρξη:  Προβλ. λήξη:

Έναρξη:  Λήξη:

**Δημιουργία κλήσεων (0 / 15)**

## Στοιχεία παραγγελίας ειδών

Μαζική επικοινωνία (Προετοιμασία) (DEMO)

Νέα προσφορά Air Condition Δίστα

Στοιχεία | Επαφές (15/15) | Συναλλαγές |

Παραγγελία | Παροχή υπηρεσίας |

Σειρά παραγγελίας:  
 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ

Κωδικός	Περιγραφή	Ποσότητα	Τιμή	Έκπτωση
01.0001	Air Condition Fair line 9000btu	1	220	30
01.0002	Ανεμιστήρες Primo	1	80	30

Μαζική επικοινωνία (Προετοιμασία) (DEMO)

Νέα προσφορά Air Condition Δίστα

Στοιχεία | Επαφές (15/15) | Συναλλαγές |

Παραγγελία | Παροχή υπηρεσίας |

Σειρά παροχής υπηρεσίας:  
 ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Κωδικός	Περιγραφή	Ποσότητα	Τιμή	Έκπτωση
01	Εργασία Τοποθέτησης	1	75	50

## Στοιχεία παραγγελίας υπηρεσιών

## Στοιχεία ενεργειών CRM

Μαζική επικοινωνία (Προετοιμασία) (DEMO)

Επαφή με πελάτες CRM Δίστα

Στοιχεία | Επαφές (6/6) | Συναλλαγές | Λεπτομέρειες ενέργειας CRM |

Επιλογή προτύπου  πρότυπο γεύματος

Στοιχεία ταυτότητας

Τύπος ενέργειας  ΠΡΩΣΟΠΙΚΗ ΕΠΑΦΗ

Τίτλος ενέργειας  Περιγραφή

Προτεραιότητα  Κατάσταση

Στοιχεία είδους / υπηρεσίας

Κατηγορία CRM  Πολύ καλό

Κατηγορία ERP  ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 1

Ομάδα  ΟΜΑΔΑ 1

Ομάδα 2

Ομάδα 3

Είδος  Air Condition Fair line 900

Παρτίδα

Serial Number

Κατηγ. υπηρεσίας  ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ομάδα υπηρεσίας  ΟΜΑΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 01

Υπηρεσία  test crm

Αλλαγή στοιχείων ενέργειας μετά την αποστολή

Κατάσταση  Δεν άρχισε

Επεξεργασία της ενέργειας κατά την διάρκεια της κλήσης

## Κλήσεις

Με την ολοκλήρωση της προετοιμασίας μπορεί να ξεκινήσει η πραγματοποίηση των κλήσεων.

Όπως φαίνεται και στην παρακάτω οθόνη, κατά την πραγματοποίηση των κλήσεων ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να πλοηγείται στη λίστα (επόμενη / προηγούμενη) και να εκκινεί μία κλήση. Ανάλογα με τις συνθήκες που ισχύουν για κάθε κλήση, ο τηλεφωνητής μπορεί να καταχωρήσει :

- Παραγγελίες πώλησης ειδών
- Παραγγελίες υπηρεσιών
- Ενέργεια CRM

Τα στοιχεία των παραγγελιών και της ενέργειας CRM είναι προκαθορισμένα και έχουν οριστεί κατά τη διαδικασία προετοιμασίας.

Όσο διαρκεί μία κλήση, μπορούν να καταχωρηθούν περισσότερες από μία παραγγελίες πώλησης ειδών ή υπηρεσιών και μία ενέργεια CRM.

### Μαζική επικοινωνία (κλήσεις) (DEMO)

#### Νέα προσφορά Air Condition

[Λίστα](#)

Περιγραφή επικοινωνίας:

Λίστα: 7 Μικρομεσαίες επιχειρήσεις Περιγραφή: Νέα προσφορά Air Condition

Χρήστης: Ομάδα χρηστών: 3 CRM Team #3

Μήνυμα: Για σας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τα νέα μας προϊόντα που τα προσφέρουμε με έκπτωση 30% για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Επίσης προσφέρουμε έκπτωση 50% στις υπηρεσίες τοποθέτησης.

Κατάσταση επικοινωνίας:

Κατάσταση: Σε εξέλιξη

Προβλ. έναρξη: 19/09/2013 12:14 μμ Προβλ. λήξη: 20/09/2013 12:00 πμ

Έναρξη: 19/09/2013 03:50 μμ Λήξη:

**Συνολικός αριθμός κλήσεων: 15**

Αριθμός κλήσεων σε εξέλιξη: 1

Αριθμός αναπάντητων κλήσεων: 0

Αριθμός κλήσεων που εκκρεμούν: 12

Αριθμός κλήσεων που ολοκληρώθηκαν: 2

[Επόμενη κλήση](#)

[Δημιουργία παραγγελίας](#)

[Δημιουργία παρ. παροχής υπηρεσίας](#)

Κάθε τηλεφωνητής έχει τη δυνατότητα να βλέπει πληροφορίες όπως :

- Πλήθος κλήσεων σε εξέλιξη
- Πλήθος κλήσεων που δεν απαντήθηκαν
- Πλήθος κλήσεων που εκκρεμούν
- Πλήθος κλήσεων που ολοκληρώθηκαν

Επιλέγοντας οποιαδήποτε από τις παραπάνω πληροφορίες εμφανίζεται λίστα με τα αναλυτικά στοιχεία των αντίστοιχων κλήσεων.

## Κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου

Όλες οι καταγεγραμμένες κλήσεις εμφανίζονται στην κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου υπό μορφή browser, με όλες τις δυνατότητες επιλογών, ταξινομήσεων, και ομαδοποιήσεων που προσφέρονται.

Κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου			
ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε. (1ο τηλέφ. έδρας)			
Κατάσταση <span>▲</span>			
Είδος	Αριθμός	Όνομα	Εκκίνησε από
Φίλτρα			
[-] Κατάσταση : Δεν απαντήθηκε			
Εξερχόμενη	2821055897	Υπ. Κρήτης(BENTOP Ε.Γ	Λεωνίδας
Εξερχόμενη	7650		Παχατουρίδης
Εξερχόμενη	7650		Παχατουρίδης
Εξερχόμενη	7650		Παχατουρίδης
Εξερχόμενη	7650		Παχατουρίδης
Εξερχόμενη	7650		Παχατουρίδης
[-] Κατάσταση : Προγραμματισμένη			
Εξερχόμενη	2610310111	ΠΕΤΡΟΥ Ι. - ΛΑΜΠΑΣ Μ.	Λεωνίδας
Εξερχόμενη			Λεωνίδας 2
Εξερχόμενη			Λεωνίδας
Εξερχόμενη	7618		c2d
Εξερχόμενη	7652	Παχατουρίδης	Λεωνίδας 2
Εξερχόμενη	2821055897	Υπ. Κρήτης(BENTOP Ε.Γ	Λεωνίδας
Εξερχόμενη	2126877618	Πωλητής Αθήνας	Οδηγίδης
Εξερχόμενη	2126877618	Λεωνίδας Πάρτσας (Le	Λεωνίδας 2
[-] Κατάσταση : Προωθήθηκε			
Εισερχόμενη	2126877610	ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	Λεωνίδας

Επιλέγοντας μία εγγραφή εμφανίζονται τα πλήρη στοιχεία που αφορούν στη συγκεκριμένη κλήση.

Πάνω αριστερά εμφανίζεται ο τύπος της κλήσης (εισερχόμενη / εξερχόμενη), όνομα, τηλέφωνο και σημειώσεις.

Από κάτω ακριβώς εμφανίζονται τα στοιχεία προώθησης της κλήσης (αν υπάρχουν). Εσωτερικός

αριθμός και όνομα που προώθησε την κλήση, αριθμός και όνομα που δέχτηκε την κλήση και σημειώσεις προώθησης.

**Σημ.** Η προώθηση κλήσης δημιουργεί ξεχωριστές εγγραφές για την προώθηση και την λήψη της κλήσης.


Πάνω δεξιά εμφανίζεται η κατάσταση της κάθε κλήσης και τα αναλυτικά της στοιχεία που είναι η ημερομηνία και ο χρήστης που δέχτηκε ή εκκίνησε την κλήση, ώρα έναρξης, λήξης και διάρκεια κλήσης. Κάθε κλήση μπορεί να εμφανίζεται με μία από τις παρακάτω καταστάσεις:

- Δεν ξεκίνησε
- Σε αναμονή για απάντηση
- Σε εξέλιξη
- Δεν απαντήθηκε

Κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου	
ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε. (1ο τηλέφ. έδρας)	
Στοιχεία κλήσης	
<b>Εισερχόμενη</b> 2126877610 <b>ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ &amp; ΣΙΑ Ο.Ε. (1</b> Σημειώσεις κλήσης	<b>Απαντήθηκε</b> Χειριστής: <b>Παχατουρίδης</b> Ημερομηνία: <b>09:08:2012</b> Έναρξη: <b>9/8/2012 14:45:57</b> Λήξη: <b>9/8/2012 14:46:04</b> Διάρκεια: <b>00:00:07</b>
Στοιχεία προώθησης	Στοιχεία προγραμματισμού
Από: <b>7650</b> <b>Λεωνίδας</b> Προς: Προσσχή υπάρχουν ηχηρόθεσμες οφειλές ...	Ημ/να κ' Ώρα κλήσης: Χειριστής κλήσης: <b>5 Παχατουρίδης</b>

- Απαντήθηκε
- Προωθήθηκε
- Χαμένη κλήση
- Προγραμματισμένη κλήση

Για διευκόλυνση του χρήστη, τα χρώματα των καταστάσεων των κλήσεων είναι οριζόμενα μέσω των ειδικών παραμέτρων του τηλεφωνικού κέντρου..

Για κλήσεις εισερχόμενες που χάθηκαν και εξερχόμενες που δεν απαντήθηκαν, δίδεται η επί πλέον δυνατότητα άμεσης κλήσης με το .

**Χαμένη κλήση** 

Χειριστής: **Λεωνίδας**

Ημερομηνία: **09-08-2012**

Έναρξη: **9/8/2012 14:24:27**

Λήξη:

Διάρκεια: -

Τέλος, κάτω δεξιά εμφανίζονται τα στοιχεία προγραμματισμένων κλήσεων.

Στοιχεία προγραμματισμού

Ημ/νια κ'ώρα κλήσης:

Χειριστής κλήσης:

## Λοιπές επαφές

Εκτός από όλα τα τηλέφωνα των εγγεγραμμένων στο ERP συναλλασσομένων (πελάτες ERP και CRM, επαφές, προμηθευτές, λογαριασμοί λογιστικής, πωλητές και υποκαταστήματα τραπεζών), δίδεται και η δυνατότητα καταγραφής και άλλων τηλεφωνικών αριθμών υπό μορφή λοιπών επαφών. Οι τηλεφωνικοί αυτοί αριθμοί συμμετέχουν σε όλες τις λειτουργίες της διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων, εξίσου με τους καταγεγραμμένους στα ERP αριθμούς.

The screenshot shows a web form titled "Λοιπές επαφές τηλεφωνικού κέντρου" for "Θανάσης Παπανικολάου". It includes a "Δίστα" button and several input fields:

- Γενικά στοιχεία:**
  - Όνομα: Θανάσης
  - Επίθετο: Παπανικολάου
  - Σύντομη περιγραφή: ΘανΠαπ
  - Οδός / Αριθμός: Πυθαγόρα 27
  - Περιοχή: Π. Φάληρο
  - Πόλη: Αθήνα
  - T.K.: 17563
- Τηλέφωνα επικοινωνίας:**
  - Οικίας: 2109818389
  - Κινητό: 6937167322
  - Εργασίας: 2126877610
- Σχόλια:** Διαφορες παρατηρήσεις

## Εκτυπώσεις τηλεφωνικού κέντρου

Το τηλεφωνικό κέντρο πλαισιώνεται και από μία σειρά εκτυπώσεων :

- Προγραμματισμένες κλήσεις
- Εισερχόμενες κλήσεις
- Εξερχόμενες κλήσεις
- Προωθημένες κλήσεις
- Εσωτερικές κλήσεις
- Λοιπές επαφές

Κατηγορίες	Εκτυπώσεις
Τηλεφωνικό κέντρο	<ul style="list-style-type: none"><li>Προγραμματισμένες κλήσεις</li><li>Εισερχόμενες κλήσεις</li><li>Εξερχόμενες κλήσεις</li><li>Προωθημένες κλήσεις</li><li>Εσωτερικές κλήσεις</li><li>Λοιπές επαφές</li></ul>

## Setup

Στο κεφάλαιο αυτό περιγράφεται το στήσιμο του τηλεφωνικού κέντρου για τις θέσεις εργασίας του ERP. Για το στήσιμο και την παραμετροποίησης του τηλεφωνικού κέντρου Asterisk και των τηλεφωνικών συσκευών του θα πρέπει να απευθυνθείτε στις αντίστοιχες οδηγίες.

## E.R.P. Setup

Μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση της εγκατάστασης του τηλεφωνικού κέντρου και των συσκευών του, το μόνο που μένει είναι ο ορισμός των παραμέτρων των θέσεων εργασίας του ERP. Οι παράμετροι αυτοί ορίζονται στις γενικές παραμέτρους σταθμού εργασίας και είναι :

Ο εσωτερικός αριθμός του τηλεφώνου που βρίσκεται δίπλα στο σταθμό εργασίας, το πρωτόκολλο επικοινωνίας, η διεύθυνση του τηλεφωνικού κέντρου και η πόρτα επικοινωνίας.

Παράμετροι σταθμού εργασίας	
Γενικά	Τηλεφωνικό κέντρο
Τηλέφωνο σταθμού:	7650 SIP
Διεύθυνση κέντρου:	develas.altec
Πόρτα κέντρου:	4444

Μέσω των ειδικών παραμέτρων ορίζονται :

- Το πρόθεμα εξερχομένων κλήσεων, το πρόθεμα για κλήσεις εξωτερικού και το μήκος των τηλεφωνικών αριθμών εσωτερικού
- Οι σειρές για αυτόματη δημιουργία παραγγελιών πώλησης και υπηρεσιών και ο τύπος για αυτόματη δημιουργία ενεργειών
- Τα χρώματα της κάθε κατάστασης μιας κλήσης, καθώς αυτή εμφανίζεται στην κονσόλα του τηλεφωνικού κέντρου, όπως περιγράφεται αναλυτικότερα στις προηγούμενες σελίδες.
- Δυνατότητα άμεσης κλήσης από στοιχεία συναλλασσομένων και συναλλαγών
- Συμπεριφορά του προγράμματος κατά την έναρξη και λήξη μιας κλήσης μέσα από στοιχεία συναλλασσομένου ή συναλλαγής. Κατά την έναρξη μιας κλήσης το παράθυρο του τηλεφωνικού

Στοιχεία τηλεφωνικών αριθμών	
Πρόθεμα για εξερχόμενες κλήσεις:	9
Πρόθεμα για κλήσεις εξωτερικού:	00
Μήκος τηλεφώνων εσωτερικού:	10

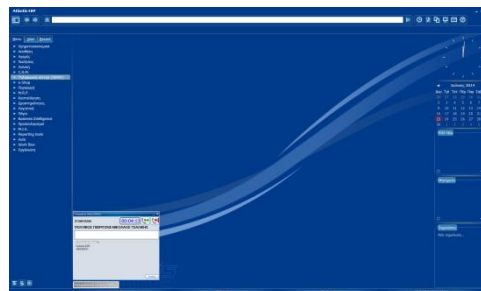
Λοιπά	
Σειρά παραγγελίας:	9001 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΑΠΟ ΠΕΛΑ
Σειρά παροχής υπηρεσίας:	1001 ΤΙΜΩΛΟΓΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ Υ
Τύπος ενέργειας:	20 ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΝΤΥΠΟΥ Υ

CallCenterSettingsFRM	
Χρώμα ανά κατάσταση κλήσης	
Δεν ξεκίνησε	Black
Σε αναμονή για απάντηση...	Black
Σε εξέλιξη...	Green
Δεν απαντήθηκε	Red
Απαντήθηκε	Black
Χαμένη κλήση	Red
Πρωωθήθηκε	Black
Προγραμματισμένη	Navy

Παράμετροι τηλεφωνικού κέντρου		
Γενικά	Χρώμα ανά κατάσταση κλήσης	Άμεση κλήση
<input checked="" type="checkbox"/>	Κλήση μέσα από συναλλασσόμενο	
<input checked="" type="checkbox"/>	Κλήση μέσα από συναλλαγή	
Έναρξη κλήσης:	Είλαχιστοποίηση φόρμας	
Ολοκλήρωση κλήσης:	Κλείσιμο φόρμας	

κέντρου μπορεί να ελαχιστοποιείται ή να αποκρύπτεται από τον χρήστη, ενώ κατά την ολοκλήρωση μπορεί να κλείνει ή να επανέρχεται στο προσκύνιο.

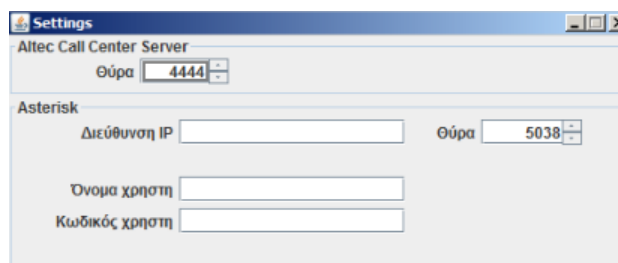
Τέλος, με τη γενική παράμετρο “127 - CALLCENTERSILENTINCOMINGS” δίδεται η δυνατότητα εμφάνισης ελαχιστοποιημένου παραθύρου εισερχόμενων κλήσεων.



### ACCS (Unisoft Call Center Server) Setup

Με δεξί click πάνω στον ACCS στο task bar εμφανίζεται η οθόνη ορισμού παραμέτρων, στην οποία ορίζουμε :

- Τη θύρα του ACCS
- Τη διεύθυνση IP και τη θύρα του Asterisk Server
- Το όνομα και τον κωδικό χρήστη του Asterisk



### Συγχρονισμός τηλεφωνικού καταλόγου

Στο μενού εργασιών του τηλεφωνικού κέντρου υπάρχει ο “Συγχρονισμός τηλ. καταλόγου”. Με την εργασία αυτή ενημερώνεται ο τηλεφωνικός κατάλογος με όλα τα τηλέφωνα που είναι καταγεγραμμένα στα αρχεία του ERP. Η εργασία αυτή αρκεί να εκτελεστεί μία φορά, κατά την πρώτη ενεργοποίηση του module “Τηλεφωνικό κέντρο”. Μετά από τον πρώτο συγχρονισμό, οποιαδήποτε προσθήκη νέου τηλεφώνου ή τροποποίηση υπαρκτού, σε οποιοδήποτε σημείο της εφαρμογής θα ενημερώσει αυτόματα και τον τηλεφωνικό κατάλογο. Παρ’ όλα αυτά, η εργασία συγχρονισμού μπορεί να ενεργοποιείται όποτε επιθυμεί ο υπεύθυνος του συστήματος.

**Σημ.** Η εργασία αυτή μπορεί να διαρκεί αρκετά λεπτά, ανάλογα με το πλήθος εγγραφών της κάθε εγκατάστασης.

