



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# virtual PBX 5

τηλεφωνικό κέντρο

BUSINESS





Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# Γιατί να επιλέξετε το δικό μας virtual PBX 5 τηλεφωνικό κέντρο

## Ευελξία

Σύνδεση στο τηλεφωνικό κέντρο από οπουδήποτε, χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς.

## Κέρδος

Μείωση του κόστους με τις πιο ανταγωνιστικές χρεώσεις.

## Ασφάλεια

Ασφαλές περιβάλλον PBX προστατευμένο με τις πιο σύγχρονες μεθόδους και εργαλεία.

## Συντονισμός

Άμεση εσωτερική επικοινωνία ανάμεσα σε παραρτήματα της επιχείρησης.

## Οργάνωση

Προκαθορισμένη κατανομή κλήσεων για διαμοιρασμό φόρτου εργασίας.

## Αξιοπιστία

Αδιάλειπτη λειτουργία με δυνατότητα κάλυψης αναπάντεχων σεναρίων



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# Τι προσφέρει



**5** θέσεις εργασίας

5 θέσεις εργασίας για εσάς και την ομάδα σας.



**5** ταυτόχρονες κλήσεις

5 ταυτόχρονες κλήσεις για να μιλάνε όλοι με όλους.



**Απεριόριστη** πρόσβαση σε λειτουργίες

Αποκτήστε απεριόριστη πρόσβαση σε λειτουργίες του τηλεφωνικού κέντρου για να το προσαρμόσετε στις δικές σας απαιτήσεις.



**Απεριόριστα** λεπτά ομιλίας

προς **Σταθερά**

Ελλάδος



**3000** λεπτά ομιλίας

προς **Κινητά**

Ελλάδος



**300** λεπτά ομιλίας

προς **Ε.Ε. ΗΠΑ**

**Καναδά**



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

## ...και συνεχίζουμε



### Παραμετροποίηση τηλεφωνικού κέντρου

Το εξειδικευμένο τεχνικό μας τμήμα θα αναλάβει την παραμετροποίηση του τηλεφωνικού σας κέντρου χωρίς κανένα κόστος.



### Cloud Hosting στην Ελλάδα

Το τηλεφωνικό σας κέντρο βρίσκεται σε Cloud servers στην Ελλάδα για να εξασφαλίσουμε την προστασία αλλά και την ποιότητα των υπηρεσιών που σας προσφέρουμε.



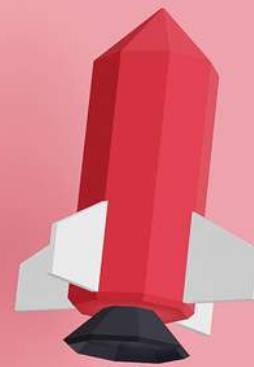
### Υποστήριξη

Η ομάδα μας είναι στη διάθεσή σας για να σας βοηθήσει με οποιαδήποτε ζητήματα ή ερωτήσεις.



### Παραμετροποίηση τηλεφωνικού κέντρου

Εξασφαλίζουμε την εύρυθμη λειτουργία του τηλεφωνικού σας κέντρου πραγματοποιώντας αναβαθμίσεις και συντηρήσεις του εξοπλισμού.





Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

virtual PBX 5  
τηλεφωνικό κέντρο

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

## Interactive Voice Response (IVR)

Αυτοματοποιημένο σύστημα τηλεφωνίας που μεταφέρει τον καλούντα σε διάφορα σημεία του τηλεφωνικού κέντρου χωρίς να χρειάζεται η παρέμβαση κάποιου χειρίστη.

Λειτουργεί ως “γραμματεία” δίνοντας στον καλούντα πολλαπλές επιλογές και δρομολογεί την κλήση στο ανάλογο τμήμα.

### Παράδειγμα

Έχετε καλέσει την εταιρεία μας.

For English press 9.

Για λογιστήριο πιάστε 1.

Για πωλήσεις πιάστε 2.

Για οποιαδήποτε άλλη πληροφορία, παρακαλώ περιμένετε..





Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών



# Ωράριο Λειτουργίας

Δυνατότητα διαφοροποίησης της λειτουργίας του τηλεφωνικού σας κέντρου βάσει ωραρίου.

Παράδειγμα

από 08:00 έως 20:00 – Κανονική λειτουργία  
από 20:00 έως 00:00 – Εκτροπή σε κινητό τηλέφωνο  
από 00:00 έως 08:00 – Ηχογραφημένο μήνυμα ενημέρωσης ωραρίου λειτουργίας



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# Εκτροπή κλήσης βάσει σεναρίου

## Άμεση

Άμεση εκτροπή όλων των κλήσεων

## Κατειλημένη

Εκτροπή κλήσεων όταν η συσκευή είναι κατειλημένη

## Αναπάντητη

Εκτροπή κλήσεων όταν η συσκευή δεν απαντάει μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα.

## Μη διαθέσιμη

Εκτροπή κλήσεων όταν η συσκευή βρεθεί εκτός σύνδεσης για οποιονδήποτε λόγο.



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# Εργαστείτε σε ομάδες

## Ομαδοποίηση

Οργανώστε τις συσκευές σας σε ομάδες για αποτελεσματικότερη διαχείριση και εξυπηρέτηση των πελατών σας.

## Αναμονή

Ο πελάτης θα παραμείνει στην αναμονή έως ότου υπάρξει διαθέσιμη συσκευή να απαντήσει.

## Επανάκληση

Αποφύγετε τις μεγάλες αναμονές και προσφέρετε τη δυνατότητα κλήσης των πελατών σας όταν υπάρχει διαθέσιμη συσκευή.

## Απάντηση

Λειτουργία που επιτρέπει σε συγκεκριμένες συσκευές να απαντήσουν σε κλήσεις εκτός ομάδας.

## Επιστροφή

Σε περίπτωση που καλέσετε τον πελάτη σας, δεν απαντήσει και σας καλέσει πίσω, η κλήση θα δρομολογηθεί απευθείας στη συσκευή που τον κάλεσε.

## VIP

Δημιουργήστε VIP λίστες πελατών για να δώσετε προτεραιότητα στις κλήσεις αυτές, προσφέροντας ταχύτερη εξυπηρέτηση.



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών



# ΦΑΞ

Αποστολή και λήψη **χωρίς εξοπλισμό**

## Αποστολή

Δυνατότητα αποστολής ΦΑΞ μέσω Η/Υ μεταφορτώνοντας ένα αρχείο PDF και εισάγοντας τον αριθμό του τηλεφώνου. Τόσο απλά!

## Λήψη

Λάβετε τα ΦΑΞ που σας αποστέλλουν σε μία ή περισσότερες email διευθύνσεις σε αρχείο PDF.



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών



# Ειδοποίηση αναπάντητων κλήσεων

## Email

Λάβετε τις κλήσεις που δεν έχουν απαντηθεί στο email σας για να επικοινωνήσετε άμεσα με τους πελάτες σας.

## SMS

Λάβετε τις κλήσεις που δεν έχουν απαντηθεί μέσω SMS.\*

\* Ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις για την αποστολή SMS



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# Τηλεφωνητής

## Αποστολή σε email

Δυνατότητα αποστολής του ηχητικού μηνύματος απευθείας σε email

## Οπτική ένδειξη

Φωτεινή ένδειξη νέου μηνύματος τηλεφωνητή στη συσκευή σας\*

## Ομαδοποίηση

Διαχειριστείτε τα ηχητικά μηνύματα με ομάδες χρηστών

## Ηχητική ένδειξη

Ακούστε διαφορετικό τόνο κλήσης όταν υπάρχει νέο μήνυμα τηλεφωνητή.



\* Η λειτουργία πρέπει να υποστηρίζεται και από την τηλεφωνική συσκευή



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών



# Φραγή

εισερχομένων και εξερχομένων  
κλήσεων

## Εισερχόμενες

Φραγή εισερχομένων κλήσεων βάσει αριθμού ή προθέματος με δυνατότητα περιορισμού ανά ομάδα.

Φραγή εισερχομένων κλήσεων βάσει αριθμού ή προθέματος με δυνατότητα περιορισμού ανά χρήστη.

## Εξερχόμενες

Φραγή εξερχομένων κλήσεων βάσει αριθμού ή προθέματος με δυνατότητα περιορισμού ανά ομάδα.

Φραγή εξερχομένων κλήσεων βάσει αριθμού ή προθέματος με δυνατότητα περιορισμού ανά χρήστη.



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# Λειτουργίες κλήσεων

## Διεύθυνση / Γραμματεία

Όλες οι κλήσεις προς τη διεύθυνση δρομολογούνται στη γραμματεία. Μόνο η γραμματεία μπορεί να επικοινωνήσει με τη διεύθυνση.

## Φωτεινές ενδείξεις κατάστασης

Δείτε απευθείας στη συσκευή σας αν είναι διαθέσιμος ο συνάδελφός σας ή μιλάει.\*

## Αναμονή κλήσεων

Δεχτείτε κλήσεις ακόμα κι αν δεν υπάρχει διαθέσιμος χρήστης για να απαντηθεί άμεσα.

## Μην ενοχλείτε

Κατάσταση "Μην ενοχλείτε" για να μη δέχετε κλήσεις όταν το επιθυμείτε.

## Click to Call

Προσθέστε ένα πλήκτρο στην ιστοσελίδα σας που όταν πατηθεί καλεί απευθείας έναν διαθέσιμο χρήστη για να μιλήσει με τον πελάτη σας.

## Call Parking

Τοποθέτηση κλήσης σε αναμονή η οποία μπορεί να απαντηθεί από οποιονδήποτε χρήστη στο τηλεφωνικό κέντρο.

## Τροποποίηση Caller ID

Τροποποιήστε τον αριθμό που σας καλεί ανάλογα με τα σενάρια που επιθυμείτε για την καλύτερη εξυπηρέτηση της κλήσης.

## Τηλεδιάσκεψη

Δημιουργήστε κλήσεις με περισσότερους από 2 συμμετέχοντες.

## Φραγή κλήσεων

Φραγή εισερχομένων / εξερχομένων κλήσεων

## Ηχογράφηση κλήσεων

Διατηρήστε αρχείο με το περιεχόμενο των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν από το τηλεφωνικό σας κέντρο.\*\*

## DISA

Δυνατότητα πραγματοποίησης εξερχομένων κλήσεων μέσω του τηλεφωνικού κέντρου από χρήστες που δεν είναι συνδεδεμένοι με αυτό.

## Κλήση υπενθύμισης

Ορίστε κλήσεις υπενθύμισης

## Μεταφορά κλήσεων

Μεταφέρετε μια κλήση σε άλλο χρήστη, είτε επικοινωνώντας μαζί του είτε απευθείας.

## Λήψη κλήσεων

Απαντήστε σε κλήση άλλου χρήστη ακόμα κι αν δεν κουδουνίζει η συσκευή σας.

## Επανάκληση

Δυνατότητα επανάκλησης του καλούντα και τοποθέτησής του σε οποιοδήποτε σημείο στο τηλεφωνικό κέντρο.

## Ταχεία κλήση

Συσχέτιση μικρών αριθμών με μεγαλύτερους για γρηγορότερη επικοινωνία.

\* Η λειτουργία πρέπει να υποστηρίζεται και από την τηλεφωνική συσκευή

\*\* Ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών



# Τηλεφωνικός κατάλογος

## Τοπικός

Αποθηκεύστε τις επαφές σας στο τηλεφωνικό κέντρο και όταν σας καλούν θα εμφανίζεται το όνομα ακόμα κι αν δεν είναι αποθηκευμένο στη συσκευή.\*

## Απομακρυσμένος

Δυνατότητα επικοινωνίας με υφιστάμενο τηλεφωνικό κέντρο. Όταν σας καλούν θα εμφανίζεται το όνομα ακόμα κι αν δεν είναι αποθηκευμένο στη συσκευή.

\* Για αποθήκευση επαφών απευθείας στο τηλεφωνικό κέντρο, ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# Application Programming Interface (API)

Διασύνδεση με συστήματα CRM και ERP

1

## Έναρξη κλήσης

Ο πελάτης καλεί τον αριθμό σας

2

## Αποστολή API

Αποστέλλουμε ειδοποίηση στο σύστημα CRM ή ERP σας με τα στοιχεία καλούντος.

3

## Λήψη API

Λαμβάνει το σύστημά σας την ειδοποίηση και εμφανίζει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον καλούντα.

4

## Δρομολόγηση κλήσης

Δρομολογείται η κλήση σύμφωνα με τις λειτουργίες του τηλεφωνικού σας κέντρου.

5

## Απάντηση κλήσης

Το αντίστοιχο τμήμα απαντάει την κλήση.



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

virtual **PBX 5**  
τηλεφωνικό κέντρο

Τώρα ξέρεις :)



[www.intertelecom.gr](http://www.intertelecom.gr)

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ  
**13890**  
ΠΕΛΑΤΩΝ