



Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών

# virtual PBX 20

τηλεφωνικό κέντρο

BUSINESS





Inter Telecom

Ελληνικός Πάροχος Τηλεφωνικών

Γιατί να  
επιλέξετε  
το δικό μας

virtual **PBX 20**

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



**20** θέσεις εργασίας

20 θέσεις εργασίας για εσάς και την ομάδα σας.



**20** ταυτόχρονες κλήσεις

20 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.



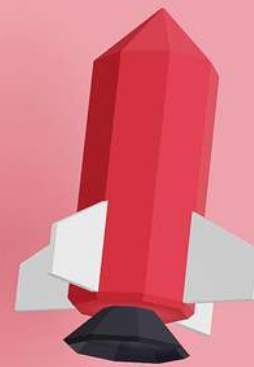
### Υποστήριξη

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 20  
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 20

τηλεφωνικό κέντρο

Τώρα ξέρεις :)



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

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ  
**13890**  
ΠΕΛΑΤΩΝ