



## ***TM System*** – kompleksowe rozwiązanie Call Center



**Media Port, ul. Skarbka 11/1, 60-348 Poznań, tel.: +48 61 662 44 70,  
fax: +48 61 622 72 54, e-mail: [biuro@mediaport.pl](mailto:biuro@mediaport.pl), <http://www.mediaport.pl>**

**© Media Port 2011**



## **TM System – zastosowanie i charakterystyka**

Podstawowe zastosowania systemu to:

- **prorowadzenie akcji telemarketingowych i informacyjnych,**
- **badanie rynku (ankietowanie),**
- **bieżąca obsługa klienta (w tym przyjmowanie zamówień),**
- **telefoniczne umawianie spotkań.**

Oprogramowanie TM System jest prostym rozwiązaniem CRM z rozbudowanym modułem obsługi telefonicznego kanału komunikacji. System może współpracować z centralami telefonicznymi wiodących producentów albo może zostać wdrożony w oparciu o telefonię internetową (VOIP).

System znajduje zastosowanie w działach handlowych, centrach obsługi klienta czy centrach pomocy telefonicznej. *TM System* jest rozwiązaniem dedykowanym dla firm wykorzystujących **od kilku do kilkudziesięciu agentów.**

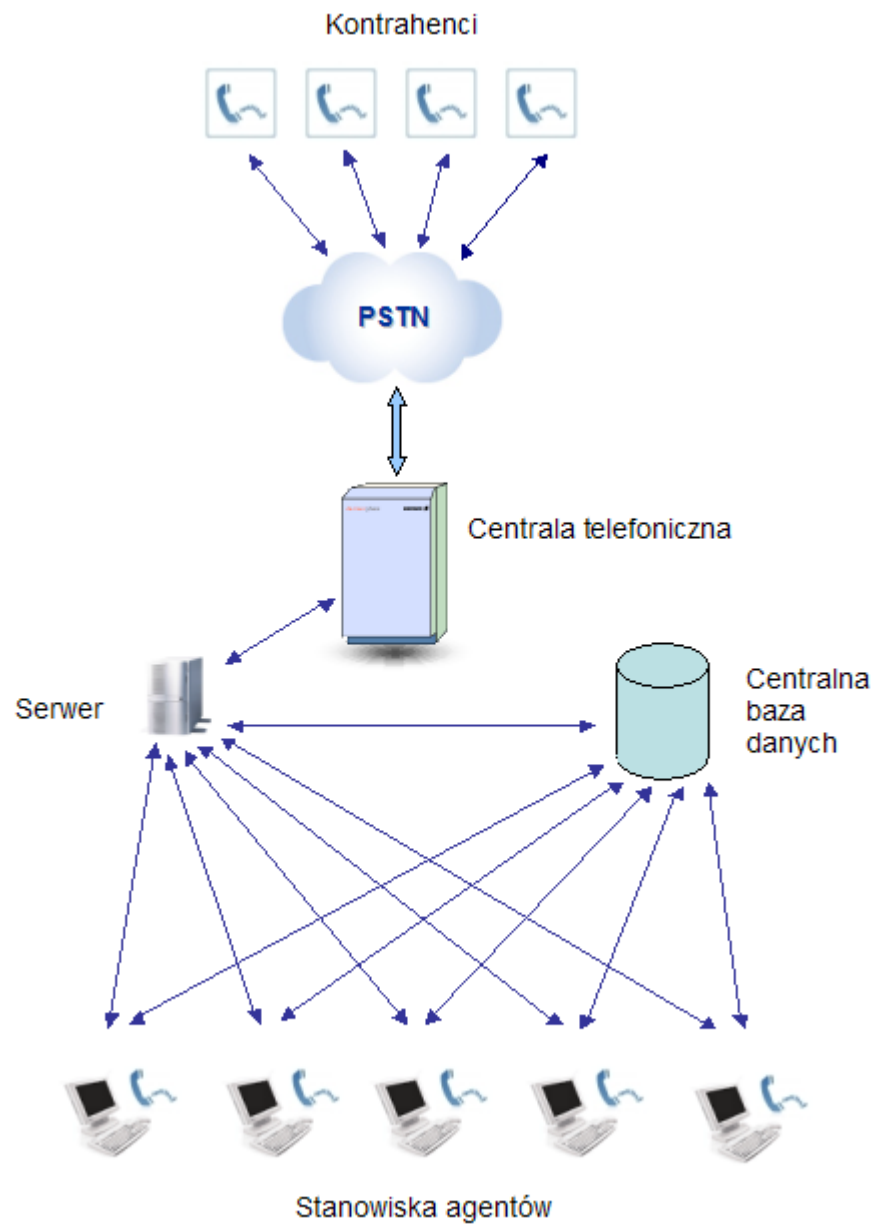
**Dane** kontrahentów mogą być importowane do systemu w formie plików **z dowolnych źródeł zewnętrznych.** Konstrukcja bazy danych i budowa oprogramowania umożliwia przetwarzanie setek tysięcy rekordów.

Nawiązywanie połączeń odbywa się bezpośrednio za pomocą przycisków aplikacji, a połączenia wychodzące mogą być również obsługiwane poprzez *power dialing* (automatyczne zestawianie połączeń).

Elementy systemu:

- **abonencka centrala telefoniczna (wraz z ACD i IVR) albo alternatywnie rozwiązanie VOIP,**
- **baza danych,**
- **serwer aplikacji (CTI),**
- **moduł zarządzania,**
- **stanowiska robocze agentów.**

Architektura systemu przedstawiona jest na poniższym rysunku.



### **Abonencka centrala telefoniczna**

*TM System* może być wdrożony w oparciu o centrale telefoniczne wiodących producentów. Wiele central standardowo obsługuje automatyczny rozdział wywołań – ACD (*Automatic Call Distribution*), który umożliwia zarządzanie ruchem przychodzącym na podstawie identyfikacji numerów. Podobnie jest z IVR (*Interactive Voice Response*) – modułem interaktywnych zapowiedzi głosowych, który jest integralną częścią wielu central telefonicznych. System może być również wdrożony w oparciu o sprzętową lub *softwarową* centralę VOIP.

### **Baza danych**

We wdrożeniu może zostać wykorzystana baza MySQL albo MS SQL Server 2005.

### **Serwer aplikacji (CTI)**

Odpowiada za komunikację z centralą telefoniczną – m.in. pozwala agentowi nawiązywać połączenia poprzez wybór funkcji „połącz” na stanowisku agenta oraz identyfikację osoby dzwoniącej przed nawiązaniem połączenia.

### **Moduł zarządzania**

Aplikacja administratora umożliwiająca konfigurację systemu. Z poziomu modułu zarządzania dostępne są raporty.

### **Stanowiska robocze agentów**

Każde stanowisko musi być wyposażone w komputer z dostępem do sieci LAN oraz zestaw nagłowny połączony z telefonem (w przypadku wdrożeń opartych o VOIP telefon nie jest niezbędnym składnikiem, a zestaw nagłowny może być wpięty bezpośrednio do komputera). Na stanowisku zainstalowana jest aplikacja agenta umożliwiająca nawiązywanie połączeń bezpośrednio z komputera, edytowanie danych kontrahentów, prowadzenie ankiet, przyjmowanie zamówień itp.

## ➔ Oprogramowanie *TM System*

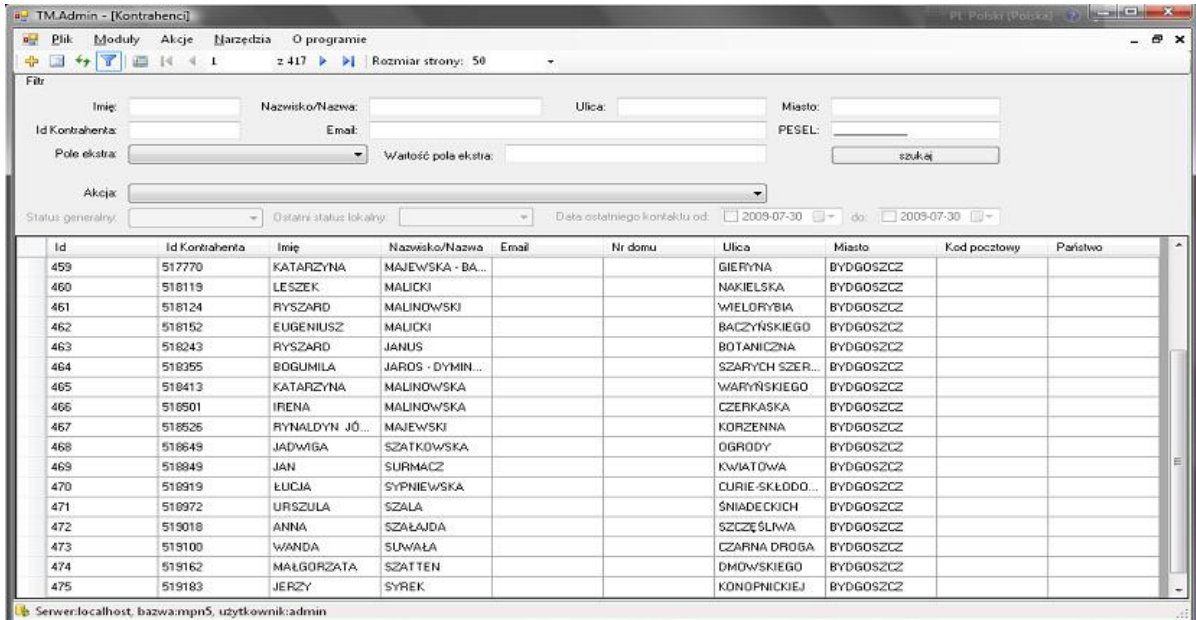
### Oprogramowanie *TM System* składa się z trzech elementów:

1. Moduł zarządzania – program administracyjny (aplikacja umożliwiająca konfigurację systemu).
2. Moduł agenta (aplikacja typu CRM umożliwiająca nawiązywanie połączeń).
3. Serwer aplikacji – CTI (odpowiada za komunikację z centralą telefoniczną).

### KONFIGURACJA – PROGRAM ADMINISTRACYJNY

Za pomocą programu administracyjnego można konfigurować m.in. następujące parametry:

- tworzenie nowych stanowisk agentów, w tym przypisanie numeru telefonu wewnętrznego do agenta,
- przypisanie agentów do akcji,
- przypisywanie ankiet i produktów do akcji,
- definiowanie statusów,
- import danych (kontrahentów, produktów),
- przeglądanie raportów.

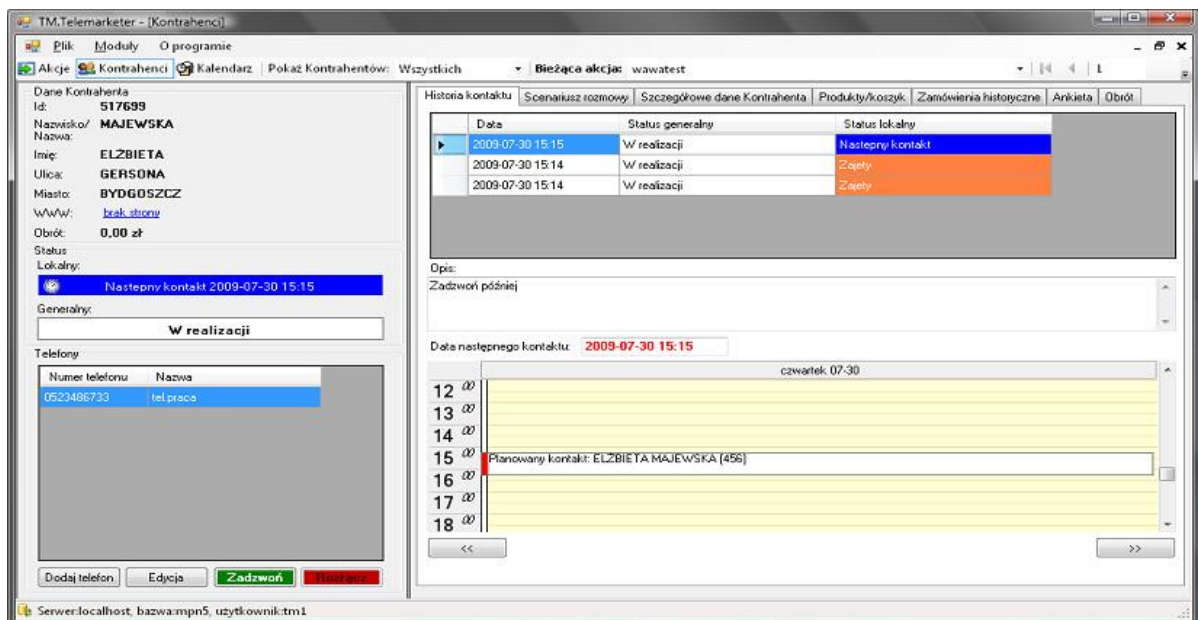


The screenshot shows the 'TM.Admin - [Kontrahenci]' application window. It features a search filter section at the top with fields for 'Imię', 'Nazwisko/Nazwa', 'Ulica', 'Miasto', 'Id Kontrahenta', 'Email', 'PESEL', and 'Pole ekstra'. Below the filters is a table with columns: 'Id', 'Id Kontrahenta', 'Imię', 'Nazwisko/Nazwa', 'Email', 'Nr domu', 'Ulica', 'Miasto', 'Kod pocztowy', and 'Państwo'. The table contains 15 rows of agent data.

Id	Id Kontrahenta	Imię	Nazwisko/Nazwa	Email	Nr domu	Ulica	Miasto	Kod pocztowy	Państwo
459	517770	KATARZYNA	MAJEWSKA - BA...			GIERZYNA	BYDGOSZCZ		
460	518119	LESZEK	MALICKI			NAKIELSKA	BYDGOSZCZ		
461	518124	RYSZARD	MALINOWSKI			WIELORYBIA	BYDGOSZCZ		
462	518152	EUGENIUSZ	MALICKI			BACZYŃSKIEGO	BYDGOSZCZ		
463	518243	RYSZARD	JANUS			BOTANICZNA	BYDGOSZCZ		
464	518355	BOGUMILA	JAROS - DYMIN...			SZARYCH SZER...	BYDGOSZCZ		
465	518413	KATARZYNA	MALINOWSKA			WARYŃSKIEGO	BYDGOSZCZ		
466	518501	IRENA	MALINOWSKA			CZERKASKA	BYDGOSZCZ		
467	518526	RYNALDYN JÓ...	MAJEWSKI			KORZENNA	BYDGOSZCZ		
468	518649	JADWIGA	SZATKOWSKA			OGRODY	BYDGOSZCZ		
469	518849	JAN	SURMACZ			KWIATOWA	BYDGOSZCZ		
470	518919	LUCJA	SYPNIEWSKA			CURIE-SKŁODO...	BYDGOSZCZ		
471	518972	URSZULA	SZALA			ŚNIADECKICH	BYDGOSZCZ		
472	519018	ANNA	SZAŁAJDA			SZCZĘŚLWA	BYDGOSZCZ		
473	519100	WANDA	SUWAŁA			CZARNA DROGA	BYDGOSZCZ		
474	519162	MALGORZATA	SZATTEN			DMÓWSKIEGO	BYDGOSZCZ		
475	519183	JERZY	SYREK			KONOPNICKIEJ	BYDGOSZCZ		

## PROGRAM AGENTA - KONTRAHENCI

- Karta kontrahenta wyświetla podstawowe informacje, takie jak nazwa, adres, data ostatniej aktualizacji.
- Pracownicy sprzedaży mają również dostęp do informacji szczegółowych o kontrahencie (np. data ostatniego kontaktu telefonicznego).
- Do każdej firmy możemy przypisać dowolną ilość osób i numerów telefonów.
- Agent może edytować dane kontrahenta, w tym definiować nowe kolumny w rekordzie kontrahenta.



The screenshot shows the 'TM Telemarketer - [Kontrahenci]' application window. The left sidebar displays the contract details for ID 517699, belonging to 'MAJEWSKA' (ELZBIETA GERSONA) in 'BYDGOSZCZ'. The main area is divided into a 'Historia kontaktu' table and a 'Planowany kontakt' section.

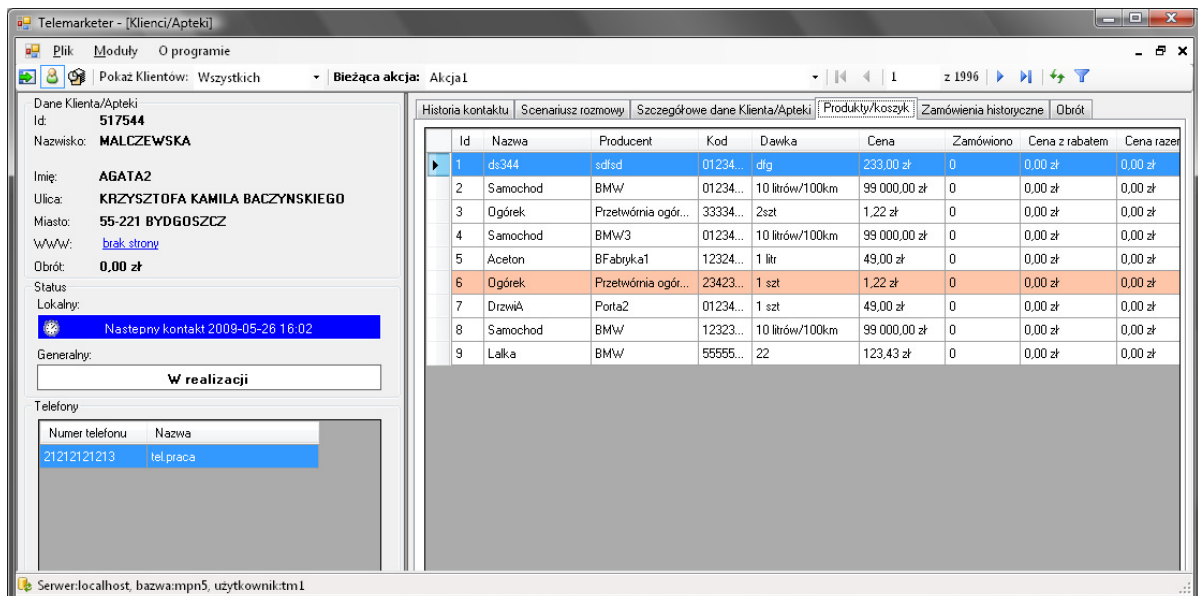
Data	Status ogólny	Status lokalny
2009-07-30 15:15	W realizacji	Następny kontakt
2009-07-30 15:14	W realizacji	Zajęty
2009-07-30 15:14	W realizacji	Zajęty

The 'Planowany kontakt' section shows the next contact date as '2009-07-30 15:15' on 'czwartek, 07:30'. A timeline from 12:00 to 18:00 is visible, with a red bar indicating the planned contact at 15:15.

## PROGRAM AGENTA - PRODUKTY

Za pomocą programu administracyjnego do każdej akcji można przypisać dowolną ilość powiązanych z nią produktów oraz ich opisów. Do każdego produktu można przypisać system rabatowy. Wybrane produkty mogą być wyróżnione.

Agent w czasie rozmowy telefonicznej z kontrahentem może udzielić wyczerpujących informacji i odpowiedzieć na szczegółowe pytania dotyczące produktu.



Telemarketer - [Klient/Apteki]

Plik Moduły O programie

Pokaż Klientów: Wszystkich Bieżąca akcja: Akcja1 z 1996

Dane Klienta/Apteki  
 Id: 517544  
 Nazwisko: MALCZEWSKA  
 Imię: AGATA2  
 Ulica: KRZYSZTOFA KAMILA BACZYNSKIEGO  
 Miasto: 55-221 BYDGOSZCZ  
 WWW: brak strony  
 Obrót: 0,00 zł  
 Status:  
 Lokalny:  
 Następnny kontakt 2009-05-26 16:02  
 Generalny:  
 W realizacji

Telefony

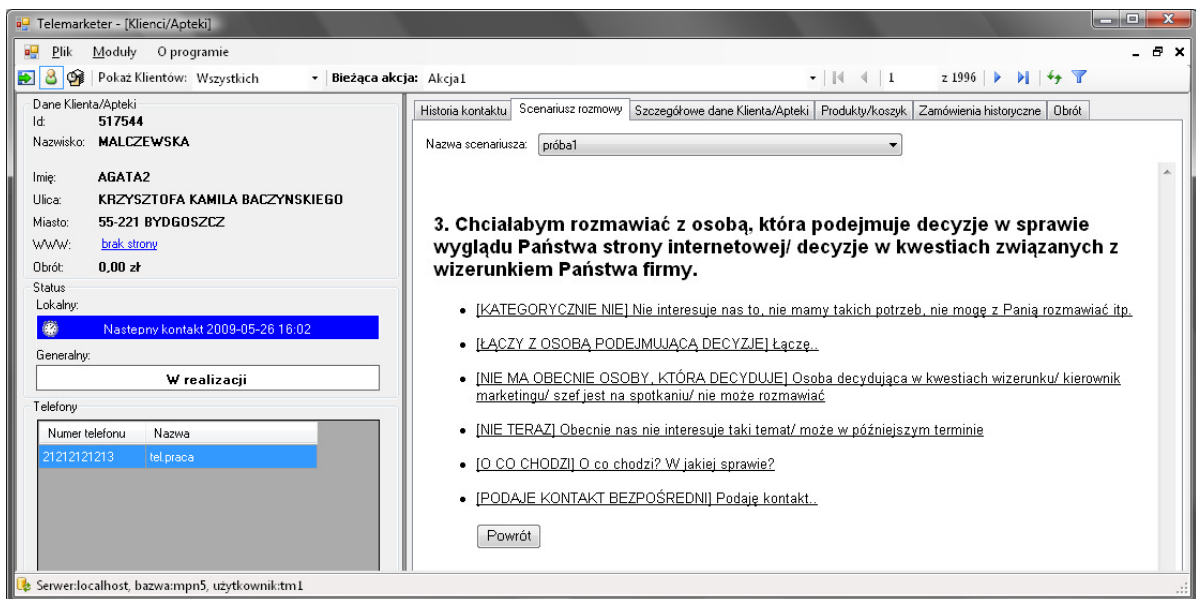
Id	Nazwa	Producent	Kod	Dawka	Cena	Zamówiono	Cena z rabatem	Cena razem
1	ds344	sdfs	01234...	dlg	233,00 zł	0	0,00 zł	0,00 zł
2	Samochod	BMW	01234...	10 litrów/100km	99 000,00 zł	0	0,00 zł	0,00 zł
3	Ogórek	Przetwórnia ogór...	33334...	2szt	1,22 zł	0	0,00 zł	0,00 zł
4	Samochod	BMW3	01234...	10 litrów/100km	99 000,00 zł	0	0,00 zł	0,00 zł
5	Aceton	BFabryka1	12324...	1 litr	49,00 zł	0	0,00 zł	0,00 zł
6	Ogórek	Przetwórnia ogór...	23423...	1 szt	1,22 zł	0	0,00 zł	0,00 zł
7	DrzwiA	Porta2	01234...	1 szt	49,00 zł	0	0,00 zł	0,00 zł
8	Samochod	BMW	12323...	10 litrów/100km	99 000,00 zł	0	0,00 zł	0,00 zł
9	Lalka	BMW	55555...	22	123,43 zł	0	0,00 zł	0,00 zł

Serwer:localhost, bazwa:mpn5, uzytkownik:tm1

## SKRYPTY ROZMÓW

Program administracyjny umożliwia importowanie skryptów rozmów telefonicznych w formacie html.

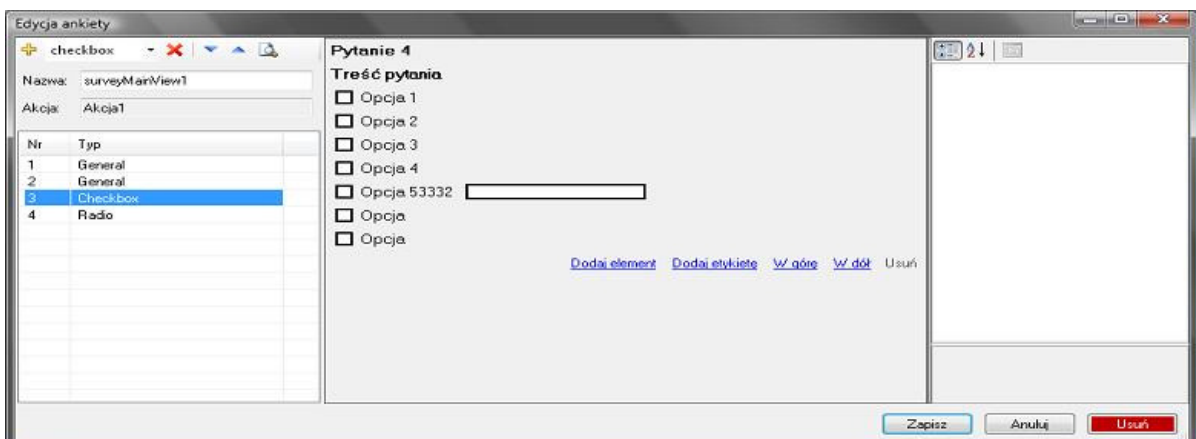
Skrypty budowane są w formie drzewa i mogą przybierać rozbudowaną strukturę. Agent rozmawiając z kontrahentem intuicyjnie porusza się po skrypcie.



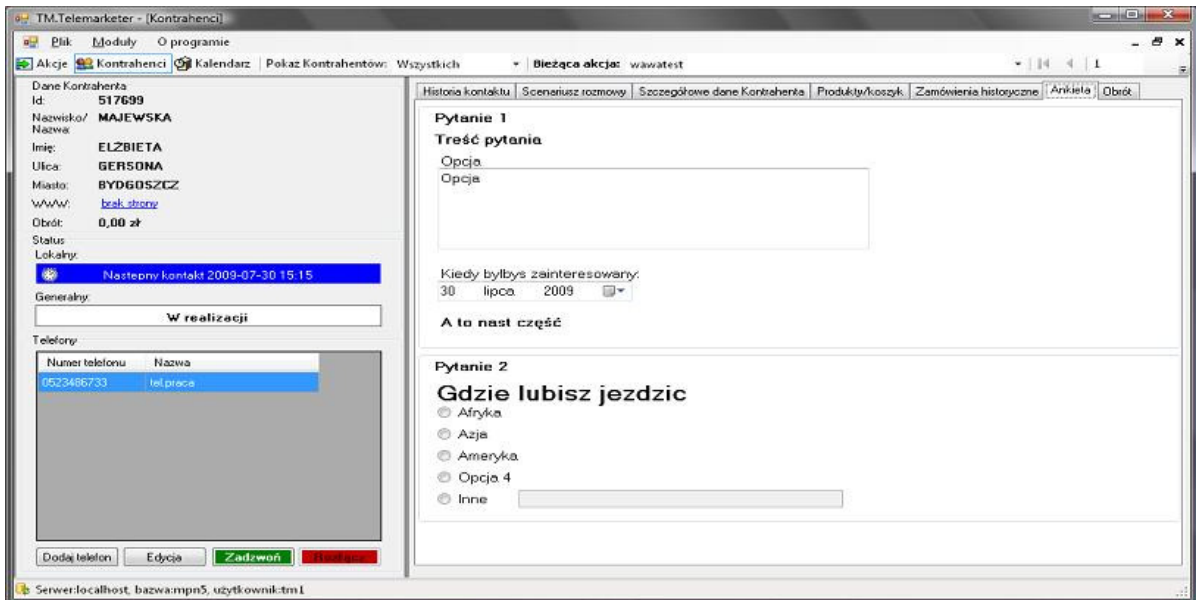
## ANKIETY

Ankiety buduje się w programie administracyjnym. Mogą składać się z dowolnej liczby pytań typu:

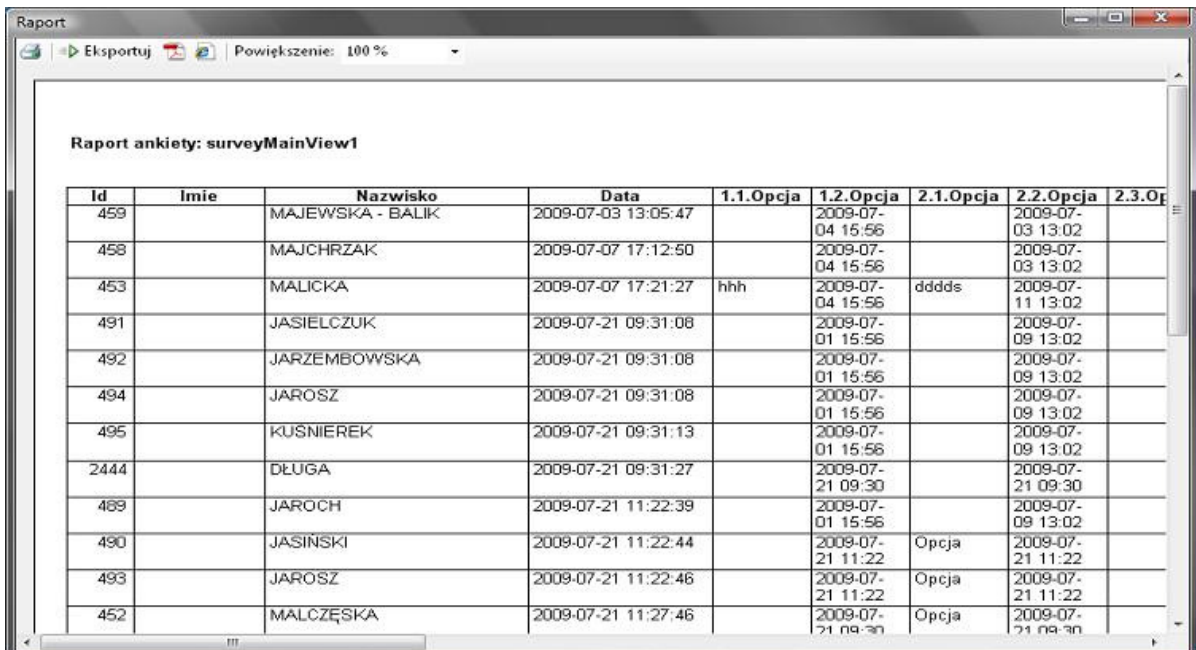
- tekst,
- data,
- lista wyboru,
- radio button (wybór rozłączny),
- checkbox (wybór łączny).



Widok przykładowej ankiety w programie agenta przedstawia poniższy rysunek.



Zdefiniowany formularz ankiety można zobaczyć w formie podglądu oraz skopiować. Wyniki ankiet prezentowane są w formie tabel i raportów.



The screenshot shows a 'Raport' window with a table of survey results. The table has columns for ID, Name, Surname, Date, and five different options (1.1.Opcja to 2.3.Opcja).

Id	Imie	Nazwisko	Data	1.1.Opcja	1.2.Opcja	2.1.Opcja	2.2.Opcja	2.3.Opcja
459		MAJEWSKA - BALIK	2009-07-03 13:05:47		2009-07-04 15:56		2009-07-03 13:02	
458		MAJCHRZAK	2009-07-07 17:12:50		2009-07-04 15:56		2009-07-03 13:02	
453		MALICKA	2009-07-07 17:21:27	hhh	2009-07-04 15:56	dddds	2009-07-11 13:02	
491		JASIELCZUK	2009-07-21 09:31:08		2009-07-01 15:56		2009-07-09 13:02	
492		JARZEMBOWSKA	2009-07-21 09:31:08		2009-07-01 15:56		2009-07-09 13:02	
494		JAROSZ	2009-07-21 09:31:08		2009-07-01 15:56		2009-07-09 13:02	
495		KUSNIEREK	2009-07-21 09:31:13		2009-07-01 15:56		2009-07-09 13:02	
2444		DŁUGA	2009-07-21 09:31:27		2009-07-21 09:30		2009-07-21 09:30	
489		JAROCH	2009-07-21 11:22:39		2009-07-01 15:56		2009-07-09 13:02	
490		JASINSKI	2009-07-21 11:22:44		2009-07-21 11:22	Opcja	2009-07-21 11:22	
493		JAROSZ	2009-07-21 11:22:46		2009-07-21 11:22	Opcja	2009-07-21 11:22	
452		MALCZEŃSKA	2009-07-21 11:27:46		2009-07-21 09:30	Opcja	2009-07-21 09:30	

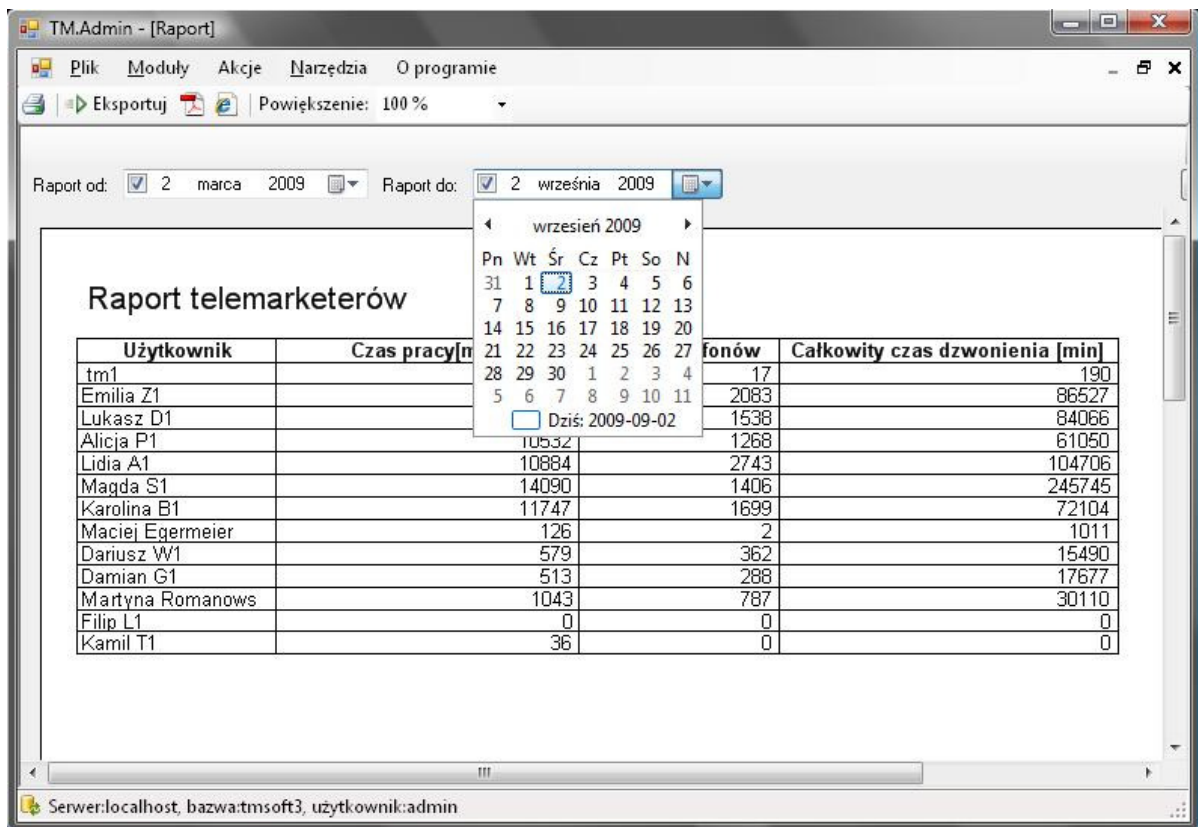
## RAPORTY

System jest wyposażony w moduł raportów dostępnych z programu administratora. Raportowane są m.in. połączenia telefoniczne, aktywność agentów, wyniki sprzedaży i dane zbierane w akcjach ankietowych.

Na etapie wdrożenia przygotowujemy dodatkowe zestawienia na podstawie szczegółowych oczekiwań klienta.

Przykładowe raporty pokazane są na poniższych zrzutach ekranowych.

### *Aktywność agentów*



Raport od:  2 marca 2009 Raport do:  2 września 2009

wrzesień 2009

Użytkownik	Czas pracy [min]	Liczba połączeń	Całkowity czas dzwonienia [min]
tm1		17	190
Emilia Z1		2083	86527
Lukasz D1		1538	84066
Alicja P1	10532	1268	61050
Lidia A1	10884	2743	104706
Magda S1	14090	1406	245745
Karolina B1	11747	1699	72104
Maciej Egermeier	126	2	1011
Dariusz W1	579	362	15490
Damian G1	513	288	17677
Martyna Romanows	1043	787	30110
Filip L1	0	0	0
Kamil T1	36	0	0

Server:localhost, baza:tmssoft3, uzytkownik:admin

*Rezultaty akcji wychodzącej*



Raport od: 2 marca 2009 Raport do: 2 września 2009 Akcja:

### Statusy lokalne/telemarketer

Status	Nazwisko	Login	Liczba klientów
<b>Brak kontaktu</b>			
	Z1	emilia201	4376
	D1	lukasz202	2811
	P1	alicja210	4135
	A1	lidia204	4022
	B1	karolina203	3275
Razem:			18619
<b>Koniec ostateczny</b>			
	Z1	emilia201	4
	D1	lukasz202	906
	P1	alicja210	125
	A1	lidia204	1
	S1	magda206	1
	B1	karolina203	1
Razem:			1038
<b>Nic nie chce kupic!</b>			
	S1	magda206	3867
Razem:			3867
<b>Nowy</b>			
	Z1	emilia201	1
	P1	alicja210	1
Razem:			2
<b>Zadzwon innym razem</b>			
	W1	dwasowski208	236
Razem:			236
Razem wszystko:			23762

Serwer:localhost, baza:tmsoft3, uzytkownik:admin

**➔ TM System – moduły dodatkowe**

Wdrożenie może dodatkowo obejmować:

- system nagrywania rozmów,
- liczniki obrazujące aktualną aktywność agentów i stan linii telefonicznych,
- kalendarz online prezentujący spotkania umawiane przez agentów.

➔ **TM System – korzyści z wdrożenia**

- Usprawnienie kontaktu i poprawa relacji z klientami.
- Efektywne wykorzystanie czasu pracy agentów poprzez możliwość selektywnego zarządzania obsługą klienta.
- Obniżenie kosztów obsługi klienta.
- Sprawne pozyskiwanie nowych klientów oraz zbieranie informacji o rynku.
- Kontrola pracy agentów.
- Możliwość prowadzenia szczegółowych analiz i prognozowanie przyszłych działań w oparciu o raporty.

