

Lista de funcții

Aruncați o privire la pachetele noastre,
comparați-le și găsiți opțiunea cea mai bună
pentru dumneavoastră!

		CELE MAI POPULARE		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium

SERVICII DE BAZĂ

Număr proiecte active În același timp din atâtea proiecte pot fi efectuate și primite apeluri.	10	50	50	50
Toate proiectele Numar total de proiecte active si inactive.	50	300	300	300
Management de proiect Cu ajutorul proiectelor activitățile sunt ușor de sistematizat și pot fi separate, printre altele, setările, bazele de date, script-urile, utilizatorii și statisticile.	✓	✓	✓	✓
Gestionarea bazei de date Pentru fiecare proiect în parte se poate întocmi o structură individuală de bază de date. Datele pot fi importate și exportate în formate suportate de Microsoft Excel.	✓	✓	✓	✓
Gestionarea utilizatorilor Pot fi creați utilizatori cu diferite drepturi și setările lor pot fi modificate.	✓	✓	✓	✓
Terminații Rezultatul unor apeluri poate fi marcat cu ajutorul terminațiilor. Un număr preferat de terminații reușite, nereușite și reapelare pot fi create pentru fiecare proiect.	✓	✓	✓	✓
Interfață operare Interfață simplu de utilizat, ergonomică, compatibilă cu platformele Windows și Linux. Utilizarea se poate deprinde în 10-15 minute, pentru apelare este necesară numai conectarea unor căști.	✓	✓	✓	✓
Status operatori Înregistrarea detaliată a stării operatorilor, cu ajutorul cărora poate fi urmărită cu exactitate activitatea operatorilor.	✓	✓	✓	✓
Pauze (AUX) Pentru gestionarea eficientă a timpului de lucru diferențierea pauzelor este esențială (de exemplu: pauză de 10 minute, instruire) și respectarea acestora. Pot fi create un număr preferat de tipuri de pauze.	✓	✓	✓	✓

	CELE MAI POPULARE			
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Fișă Formular personalizat cu datele persoanei apelate sau a apelantului. Datele pot fi create de către operatori în timpul apelului sau post-apel.	✓	✓	✓	✓
Serviciul de telecomunicații Serviciul nostru general de telecomunicații internaționale și naționale este accesibil pentru fiecare clienți.	✓	✓	✓	✓

SERVICII AVANSATE

Chestionar (script) complex În timpul convorbirilor mai lungi ale operatorilor interfața script vă ajută să aduceți convorbirea, cu pașii potriviți, în direcția corespunzătoare și să o scurtați.	✓	✓	✓	✓
Chat intern Cu ajutorul mesajelor de chat supervisorii pot comunica deodată cu mai mulți operatori.	✓	✓	✓	✓
Conectarea telefonului IP Datorită funcțiilor încorporate în centrală pot fi conectate telefoane de birou sau telefoane IP cu software.	Opțional	✓	✓	✓
Gestionare avansată a bazei de date Oferă posibilitatea configurării individuale, funcții complexe de filtrare, listare și exportare, respectiv opțiuni flexibile de actualizare a bazei de date.		✓	✓	✓
Control de calitate Evaluare ușoară a convorbirilor înregistrate pe parcursul reascultării. Raportul evaluării ajută la un feedback corect și obiectiv, sprijinind astfel dezvoltarea operatorilor.		✓	✓	✓
Gestionare echipă Într-un proiect pot lucra mai multe echipe, în mod independent. Cu ajutorul acestuia chiar și parteneri externi pot îndeplini anumite activități (caracteristice pentru operatori), fără a avea acces la baza de date sau la setări.		✓	✓	✓

	CELE MAI POPULARE			
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
<p>VCC Live Mobile App</p> <p>Cu aplicatia VCC Mobile este simplu de urmarit ce clienti trebuie contactati si cand, care sunt rezultatele conversatiilor si ce pasi urmasori se impun. Odata instalata, aplicatia VCC Mobile poate transfera date catre aplicatia VCC si catre alte sisteme CRM, facand posibila munca in afara biroului, folosind orice dispozitiv mobil. Managerii si supervizorii pot totodata folosi aplicatia pentru a urmari eficient activitatea membrilor echipei.</p>	Opțional	Opțional	Opțional	Opțional
<p>VCC Live Pay</p> <p>Cu ajutorul unui operator devine posibila plata cu cardul in timpul unui apel telefonic, folosind VCC Pay. Client poate tasta informatiile necesare platii pe tastatura telefonului. Operatorul nu va avea acces la cifrele respectiva, dar va putea urmari procesul platii pentru a se asigura ca informatiile obtinute sunt corecte. VCC Pay transfera automat datele platii catre banca, permitand astfel ca suma respectiva sa fie platita instantaneu. In cazul unei plati efectuate cu succes, produsul solicitat poate fi activat automat sau comanda sa fie transmisa deja catre curier.</p>				✓

FUNȚII DE APELARE

<p>Apelare manuală</p> <p>Operatorii pot iniția apeluri cu un singur clic. Clienții care trebuie reapeleți apar automat în apropierea momentului fixat anterior. Timp de convorbire estimat pe oră: 10-20 minute.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Apelare automată (Power)</p> <p>Cu terminarea și încheierea convorbirilor interfața de operare începe imediat următorul apel, reducând timpul de apelare. Timp de convorbire estimat pe oră: 15-25 minute.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Apelare predictivă</p> <p>Maximizarea timpului de convorbire, reducând drastic timpul de așteptare. În baza succesului bazei de date și a altor statistici algoritmul complex al programului de apelare apreciază când și cât trebuie să apeleze ca operatorii liberi să răspundă cât mai repede la apelurile din coada de așteptare. Chiar și 5 operatori pot menține proporția apelurilor pierdute sub 3%. Timpul de convorbire estimat pe oră este de 30-48 de minute, respectând pauza de 10 minute pe oră!</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Setări predictive avansate</p> <p>Apelarea predictivă poate fi ajustată manual pentru fiecare proiect în parte, pe baza calității bazei de date și a altor caracteristici ale proiectului.</p>		✓	✓	✓

		CELE MAI POPULARE		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Cotație În caz de sondaje de opinie reprezentative, evaluări și programări apelarea numărului și tipului adecvat de clienți poate fi asigurată prin cotație.		✓	✓	✓
Apel IVR (Robocall) Inițiere automată de apelare și robot individual cu meniu IVR. Poate fi utilizat excelent, fără costuri de operare, pentru informare în masă (de ex.: discurs de campanie, modificări CGC sau comunicare datorie client). Părțile apelate pot da și feedback prin apăsarea butoanelor (de ex.: recunoașterea datoriei).		Opțional	Opțional	✓

FUNCȚII APELURI PRIMITE

Meniu sunet (IVR) Cu meniul de sunet ușor de configurat, apelanții se pot orienta cu ajutorul butoanelor, apoi în funcție de momentul zilei pot fi dirijați către un operator.	✓	✓	✓	✓
Coadă de așteptare Apelanții - în absența operatorului liber - ascultă muzică sau un mesaj de informare, așteptând până când un operator se eliberează.	✓	✓	✓	✓
Redirecționare automată (ACD) Apelantul ajunge la un operator liber familiarizat pe tema dată.	✓	✓	✓	✓
Redirecționare inteligentă (SBR) Apelantul ajunge la un operator liber având cunoștințe și experiență adecvată pe tema dată.	✓	✓	✓	✓
Coadă de așteptare inteligentă Comunicarea timpului de așteptare estimat și reapelarea automată a apelurilor pierdute în coada de așteptare.		✓	✓	✓
Meniu de sunet dinamic (D-IVR) Configurarea individuală a meniului de sunet adecvat profilului apelantului în baza numărului de telefon sau a codului de client.		✓	✓	✓

STATISTICI, RAPOARTE

	CELE MAI POPULARE			
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Monitorizare în timp real Activitatea operatorilor și stadiul proiectelor poate fi monitorizat în timp real. Pot fi de asemenea văzute apelurile efectuate, apelurile din IVR, cele din coada de așteptare și stadiul programului de apelare, cu posibilitatea de a interveni imediat la nevoie.	✓	✓	✓	✓
Statistici operator și apel Vizualizare statistici individuale, în funcție de datele și structurile necesare din punctul de vedere a funcționării.	✓	✓	✓	✓
Jurnal apeluri (raport CDR) Conține fiecare apel și datele acestora (de exemplu apelant și apelat, durată apel, operator). Cu ajutorul raportului orice convorbire poate fi căutată, ascultată la un clic, și mai mult, poate fi completat și chestionarul de asigurare a calității aferent.	✓	✓	✓	✓
Export individual Exportul înregistrărilor în timpul executării proiectului.	✓	✓	✓	✓
Wallboard Pot fi afișate, pe un televizor LCD sau plasmă, statistici individuale configurate în timp real pentru informarea operatorilor.		✓	✓	✓
Indicatoare personalizate Statisticile pot fi completate cu coloane conținând indicatoare personalizate, care apar la fiecare vizualizare la statistica dată.		✓	✓	✓
Export general Rezultatele echipelor de operatori care lucrează în paralel la diferite proiecte pot fi obținute cel mai rapid cu ajutorul exportului general.		✓	✓	✓
Model de export Prin crearea modelelor de export individuale datele pot fi exportate în structura dorită cu un clic.		✓	✓	✓

SERVICII DE STOCARE

Înregistrare voce Înregistrarea convorbirilor în format mp4 (operatorul și clientul pe canale diferite). Numele fișierelor audio poate fi definit pentru fiecare proiect în parte, și poate conține orice informație referitoare la apel pentru căutarea ușoară a fișierelor descărcate - astfel arhivate.	✓	✓	✓	✓
--	---	---	---	---

	CELE MAI POPULARE			
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Stocare email (atasamente) Stocare mailuri primite si trimise (cu tot cu atasamente).	✓	✓	✓	✓
Stocare Stocare gratuita a apelurilor înregistrare.	10 GB	10 GB	10 GB	10 GB
Stocare fișiere audio pe termen lung Stocarea convorbirilor înregistrate pentru o perioadă preferată în baza spațiului de stocare ocupat.	Opțional	Opțional	Optional	✓
Software de arhivare fișiere audio Convorbirile înregistrare (cu nume predefinit) pot fi descărcate și arhivate sistematic cu ajutorul unui program separat, programat.	✓	✓	✓	✓

FUNCȚII MULTICHANNEL

Trimitere e-mail automat Cu terminarea apelului - în funcție de terminație - poate fi trimis un e-mail personalizat, care poate conține orice date asociate clientului.	✓	✓	✓	✓
Șabloane dinamice e-mail Împreună cu e-mailul personalizat poate fi trimis și un atașament personalizat. Cu ajutorul acestuia este permisă trimiterea ofertei personalizate, solicitării de plată sau a altui document, chiar și în format pdf.		✓	✓	✓
Gestionare email de la servicii clienți Primire și trimitere controlată emailuri în cantitate mare cu opțiuni de raportare			✓	✓
Filtrare de virus și spam Asigurarea protecției maxime și reducerea timpului petrecut cu examinarea conținutului emailurilor			✓	✓
Gestionare de cazuri pe bază de tichet Categorizarea emailurilor pentru un overview mai clar. Diferite statusuri privind prelucrarea tichetelor ajută la terminarea problemelor.			✓	✓
Transmitere de email-uri in masa Transmiterea de emailuri personalizate unui anumit segment de clienti dintr-o baza de date.			✓	✓

	CELE MAI POPULARE			
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Chat Clientii pot comunica cu un operator via chat, folosind funcția de mesagerie online. Serviciul de chat poate fi integrat cu ușurință în orice platformă folosită de către operatorii dumneavoastră.			✓	✓

SIGURANȚA DATELOR

Conexiuni criptate Criptarea conexiunilor dintre programul de client VCC Live și serverele centrale se face cu ajutorul protocoalelor SSL/TLS.	✓	✓	✓	✓
Bază de date separată Pentru maximizarea protecției de date, datele fiecărui client se află într-o bază de date separată.	✓	✓	✓	✓
Politica de securitate a parolei Cu alcătuirea normelor parolei individuale, printre altele, se pot stabili lungimea minimă a parolei, utilizarea caracterelor speciale, repetarea caracterelor și expirarea parolelor.	✓	✓	✓	✓
Gestionare drepturi de acces Pe lângă grupurile de operatori, supervizori, respectiv administratori pot fi create grupuri de utilizatori preferențiali cu drepturi individuale, ca de exemplu managerul de calitate, managerul de proiect sau managerul de bază de date.	✓	✓	✓	✓
Jurnal de confidențialitate Înregistrarea accesului la date de către oricare dintre utilizatori, în mod deosebit în caz de modificări, import, export, vizualizare statistici, descărcare fișiere audio.		✓	✓	✓
Firewall la nivel de aplicație Poate fi limitat de pe ce adrese sau domenii de IP să accesați programul de client VCC Live.		✓	✓	✓
SIP TLS, SRTP Criptarea canalului de convorbire cu ajutorul protocoalelor SIP-TLS și sRTP.		✓	✓	✓
Plati cu cardul Serviciile comandate de către client în timpul unui apel pot fi plătite instantaneu folosind un card bancar.				✓
Securitate a datelor certificate PCI DSS Serverele noastre centrale posedă cel mai înalt grad de certificare a securității datelor pentru clienții Premium.				✓

		CELE MAI POPULARE		
	Standard	Professional	Multichannel	Premium

INTEGRARE

<p>Click to Call Cu dezvoltare minimală poate fi generat simplu un apel de pe aproape oricare din sistemele CRM bazate pe web.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Integrare web Cu câteva clicuri pot fi integrate în clientul de operator oricare din soluțiile ERP, CRM sau altele, bazate pe web.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>API Bază de date Datele stocate în baza de date sunt accesibile ușor și în siguranță, respectiv pot fi modificate din alte programe cu ajutorul funcției REST compatibil API. Aplicație caracteristică pentru sincronizarea cu alte sisteme, încărcarea automată a jurnalului de apeluri sau pregătirea funcției webcallback.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Webhook Transmiterea automată a detaliilor de apel, respectiv a datelor înregistrate de operator, după terminarea apelului, pentru alte sisteme cu ajutorul funcției REST compatibil API.</p>		✓	✓	✓
<p>SDK Script Pregătirea variantelor complexe în cazul chestionarelor sofisticate, chiar de sute de pagini, cu multe variante, respectiv programarea interfeței cu ajutor limbajului de programare JavaScript.</p>		✓	✓	✓
<p>IVR API Butoanele apăstate de către apelant pot fi redirecționate către alte sisteme - în mod specific ERP sau CRM - cu ajutorul cărora poate fi influențată funcția IVR în timpul apelării. Astfel se poate realiza ușor identificarea apelantului, de exemplu prin confirmarea codului PIN.</p>		✓	✓	✓

SUPPORT

<p>Servicii clienți prin e-mail Personalul de la serviciul de clienți de nivel supervisor de la VCC Live primește solicitările pe e-mail în timpul săptămânii între orele 8:00 și 17:30.</p>	Scutit de taxă	Scutit de taxă	Scutit de taxă	Scutit de taxă
---	----------------	----------------	----------------	----------------

	CELE MAI POPULARE			
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
Serviciu clienți telefonic Personalul de la serviciul de clienți de nivel supervisor de la VCC Live primește apelurile în timpul săptămânii între orele 7:00 și 20:00, iar la sfârșit de săptămână și sărbători legale între orele 9:00 și 20:00. Fie vorba despre întrebări generale, notificare de erori, asistență în gestionarea proiectelor, generare de script-uri sau chiar încărcarea bazelor de date, personalul va fi la dispoziția clienților.	Scutit de taxă	Scutit de taxă	Scutit de taxă	Scutit de taxă
Consilier personal VCC Live asigură persoană de contact și consilier pentru funcționarea eficientă a call center-urilor clienților principali.		Scutit de taxă	Scutit de taxă	Scutit de taxă
Serviciu clienți 0-24 h Pentru orice întrebări puteți apela serviciul de clienți VCC Live 24 de ore pe zi, 7 zile din 7.				Scutit de taxă

ALTE SERVICII

Workshop VCC Live ține two workshop-uri pe an, desmonstrând toate funcțiile și caracteristicel noi a programului	Scutit de taxă	Scutit de taxă	Scutit de taxă	Scutit de taxă
--	----------------	----------------	----------------	----------------

SERVICII DE TELECOMUNICAȚII

Terminare apel Generare și primire apeluri naționale și internaționale de înaltă calitate, la preț competitiv.	✓	✓	✓	✓
Numere de telefon naționale Poate fi solicitat în oricare regiune cu telefonie fixă, sau număr portabil din altă rețea.	✓	✓	✓	✓
Numere de telefon internaționale Primire apeluri prin intermediul numerelor locale în aproape 100 de țări, lucru esențial de exemplu în cazul serviciilor de clienți internaționali.		✓	✓	✓
Conectare SIP Prin intermediul protocolului SIP sistemul VCC Live poate fi integrat în alte centrale de telefonie, sisteme și furnizori de servicii de telecomunicații.		Opțional	Opțional	Opțional

Taxe de licență

	CELE MAI POPULARE			
	Standard	Professional	Multichannel	Premium
	€ 39 stație de lucru / lună	€ 59 stație de lucru / lună	€ 79 stație de lucru / lună	€ 99 stație de lucru / lună
Taxă de bază lunar Taxa de bază lunar a serviciului VCC Live.	€ 390	€ 590	€ 790	€ 990
Număr minim de operatori Taxa pachetului de bază este afișat în tabel, și poate fi solicitat cu operatorul conectat în același timp. Numărul licențelor de operator se poate extinde pe bază de abonament lunar sau minute. Pachetul de bază este disponibil doar cu abonament lunar.	10	10	10	10
Taxă licență administrator / lună / user Minim o licență de administrator obligatoriu	€ 59	€ 59	€ 59	€ 59
Taxă licență suplimentar / lună / operator Pe lângă pachetul de bază se poate alege licență de operator pe bază de abonament lunar sau minute.	€ 39	€ 59	€ 79	€ 99

Preturile nu includ TVA.



Vanzari - Romania:

VCC Live

Telefon: +44 20 8638 0169

E-mail: sales@vcc-live.ro

Vanzari - Ungaria:

VCC Live Hungary Kft., Budapest

1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14.

Telefon: +36 1 999 7404

E-mail: sales@vcc-live.hu

Dezvoltare si Operatiuni:

VCC Live Group Zrt., Szeged

6725 Szeged, Hópárduc u. 17. fszt. 1.

Telefon: +36 1 999 7404

E-mail: sales@vcc-live.hu

Vanzari - International:

VCC Live Germany GmbH, Munich

Gontardstraße 11, 10178 Berlin, Germany

Telephone: +49 8999 953463

E-mail: sales@vcc.live