

CTI= Computer Telephony Integration

> Efficiënt werken aan betere klanttevredenheid.

Wat is CTI?

CTI staat voor "Computer Telefoon Integratie". CTI is een directe koppeling tussen de telefooncentrale en het computer netwerk. M.a.w., CTI verbindt uw telefoon aan uw computer en maakt dat ze met elkaar communiceren. Als de telefooncentrale éénmaal gekoppeld is aan de computer zijn de mogelijkheden bijna oneindig.

Leer uw klanten kennen

Met CTI belt u naar telefoonnummers vanuit uw Outlook of database (CRM,...) zonder dat u het nummer intoetst op uw telefoontoestel. U belt met één muisklik.

Bij een inkomende oproep, ziet u ogenblikkelijk welke klant er aan de lijn hangt, nog voor u afhaakt. Er verschijnt een pop-up met alle relevante klanteninformatie. Eveneens kan u notities nemen per gesprek. Bij een volgend gesprek kan iedereen meteen het verslag van vorige oproepen raadplegen.

Voordelen

- Sneller en persoonlijker benadering van klanten/leveranciers
- Alle info direct bij de hand, nog voordat het gesprek is afgehaakt
- Integratie met uw bestaande database
- Tijdswinst en efficiëntie
- Betere & persoonlijke klantenservice via pop-up en historiek
- Vlottere interne/externe communicatie

Digitel®

Digitel® is een CTI applicatie die alle gegevens uit uw database haalt en linkt aan uw telefooncentrale. Daarnaast zijn er diverse telefoonfuncties toegevoegd om het gebruiksgemak nog te verhogen.

- bezetindicator geeft overzicht van alle medewerkers
- doorschakelen en overnemen van gesprekken
- sneltoetsen met telefoonnummers en functies
- logging van alle gesprekken met rapportage
- berichten intern sturen
- ...

Koppeling is mogelijk met diverse programma's (CRM/ERP..).
Contacteer ons vrijblijvend voor meer info / demo.