

XANTOS

Communication Center

- IVR**
- IP PBX**
- Call Center**
- Fax Manager**
- Tele-Marketing**
- Contact Manager**
- Conference Manager**

Xantos Communication Center Nedir?

Xantos Communication Center, tümleşik bir iletişim ve çağrı merkezi platformudur. Santral uygulamasından fax sunucusuna, IVR'dan Call Center'a, gelişmiş konferans özelliklerinden mesajlaşma platformuna kadar geniş bir yelpazede çözümleri içinde barındırır. Bunların yanı sıra işletme içinde halihazırda kullanılan paket ya da özel, masaüstü ya da web uygulamalara kolay bir şekilde entegre edilebilir.

Xantos Communication Center sahip olduğu Web Arayüzü ile işletmenin ihtiyaç duyabileceği tüm özelliklerin kendisi tarafından yönetilebilmesini sağlar. Bu özelliği sayesinde, satış sonrası hizmet gerekliliğini en aza indirir.

Xantos Communication Center, barındırdığı özellikler ile işletme giderlerinin azaltılmasına önemli katkılar sunar, iş verimliliğinin artırılmasını sağlar ve müşteri memnuniyetinin/ilişkilerinin geliştirilmesinde önemli roller oynar.

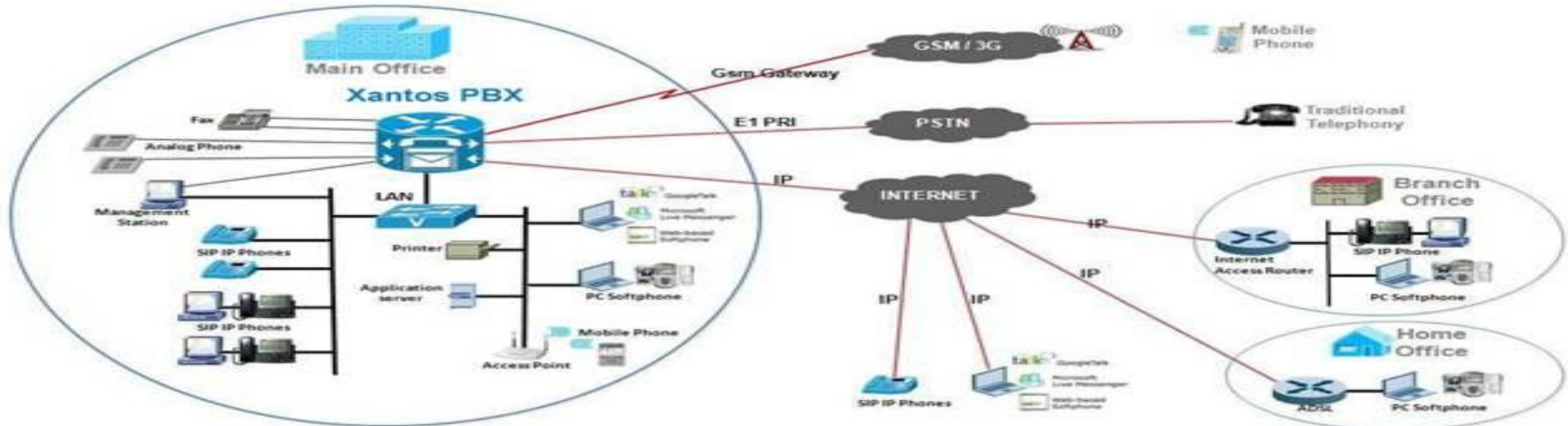


IP PBX

XantosPBX geleneksel santral sistemlerinin aksine, daha az maliyetli ve çok gelişmiş VOIP destekli bir IP tabanlı iletişim platformudur. XantosPBX, tek lokasyonu olan bir işletmeden, dünyanın dört bir yanında şubesi/merkezi olan bir işletmeye kadar bütün telekomünikasyon ihtiyaçlarına yanıt verir.

XantosPBX Platformu, barındırdığı özellikler ile işletme giderlerinin azaltılmasında önemli katkılar sunar, çalışan verimliliğinin artırılmasını sağlar ve müşteri ilişkilerinin geliştirilmesinde önemli roller oynar.

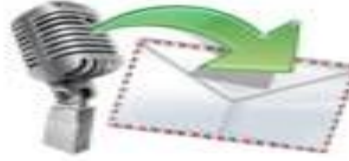
XantosPBX tüm özelliklerini sahip olduğu Web Arayüzü ile işletmenin kendisi tarafından yönetilebilmesini sağlar. XantosPBX, bu özelliği ile satış sonrası hizmet gerekliliğini minimuma indirir.



Gelen Arama Yönetimi

İletişim alanında, hızlı değişen günümüz şartlarına ayak uydurabilmek ve müşterileriniz daha bilinçli hale geldikçe, onların ihtiyaçlarını karşılayabilmek için daha donanımlı ve daha hızlı çözümlere sahip olmamız gerekiyor. Gelen Arama Yönetimi, gelen ve cevaplanan çağrıların olması gerektiği kadar verimli ve hızlı yönetilmesini, değişen ve gelişen işletme ve müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlar. Gelen arama yönetimi içerisinde barındırdığı sanal operatör, gelişmiş kuyruk özelliği, beni bul, sesli mesaj ve sizin belirleyeceğiniz özel uygulamalar ile müşterileriniz, şirketiniz ve çalışanlarınız için zamandan tasarruf sağlayarak iş hayatınızın her safhasında iletişiminizi maksimum verimliliğe çıkartır. Xantos Gelen Arama Yönetiminin etkili bir şekilde yapılmasını sağlamak amacıyla, kullanımı son derece kolay bir web arayüzü sunmaktadır.

- Arayan veya aranan numara bazında kural tanımlama
- IVR (Sanal Operatör) tanımlanması ve yönetimi
- Zaman koşul ve kuralları tanımlanması
- Kuyruk tanımlanması ve yönetimi
- Beni Bul (Follow Me) tanımlanması
- Sesli Mesaj (Voice Mail) yönetimi



Giden Arama Yönetimi ve Görüşme Ücretlerinden Tasarruf Sağlanması

Giden Arama Yönetimi, işletmenizin dış aramalar için kullanabileceği sabit hatları, GSM FCT'leri ya da VOIP hesapları gibi tüm çıkış kanallarınızın dahili bazında yetkilendirilmesine olanak sağlar. GSM aramaları, şehir içi/şehir dışı ya da uluslararası aramalar farklı dış hatlardan aranmak üzere ayarlanabilir. İstendiği takdirde Xantos'un tüm lokasyonları tek çatı altında birleştirilmesi ile bütün lokasyonların dış aramaları merkez santral üzerinden yapılabilir. Süre yönetimi sayesinde limitli çıkış hatlarınızda (FCT, sabit hatlar vb) limit aşımı kontrolü sağlanır ve limit aşımında aramalar sizin belirleyeceğiniz diğer kanallara yönlendirilir.



Dahili Yönetimi ve Sınırsız Kullanıcı Desteği

Dahili yönetimi, yeni dahiliilerin tanımlanması, bilgi güncellenmesi, dahili bazında özel tanımlamalar (sesli mesaj, beni bul, giden arama yetkilendirmesi) yapmanızı sağlar. Böylece klasik telefon santrallerinde yaşanan kısıtlı dahili tanımlama probleminin önüne geçerek, sınırsız dahili tanımlayabilirsiniz.

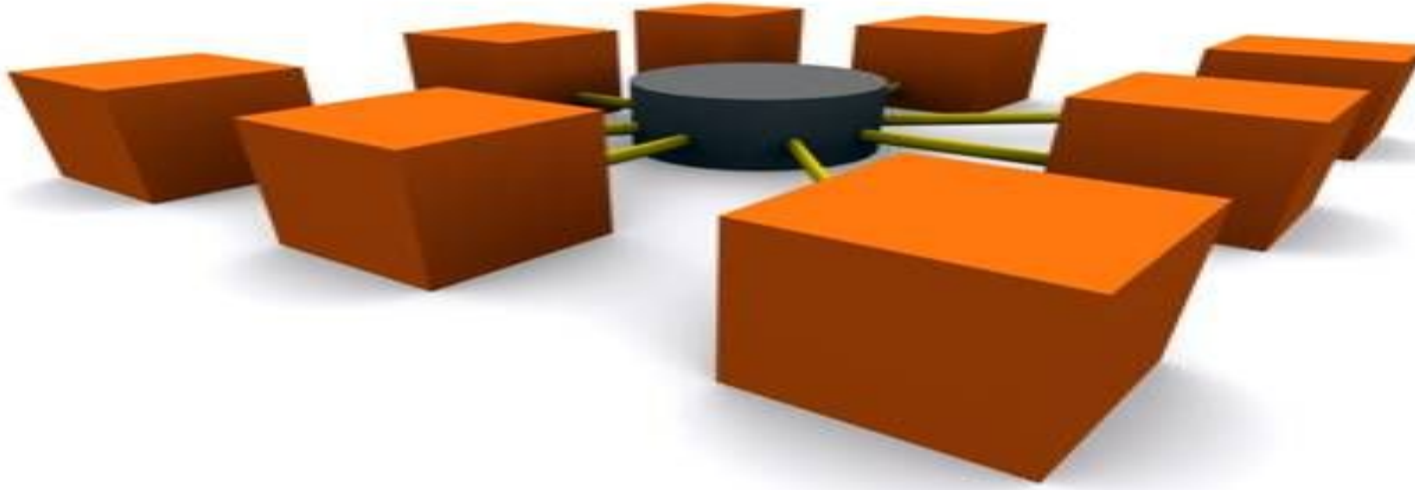


VOIP ile Verimliliği Arttırın, Görüşme Maliyetlerini Düşürün

Xantos yurtiçindeki ve yurtdışındaki alternatif telekom operatörleri (STH – Sabit Telefon Hizmeti) ile tam uyumlu çalışmaktadır. Mevcut karasal hatlarınızı Xantos ile bir STH üzerine taşıyarak, faturalarınızda klasik telefon hatlarına kıyasla ciddi oranlarda tasarruf sağlayabilirsiniz. Seyahat eden, yurtdışında veya evde çalışan kısacası tüm ofis dışı personelinizin görüşmelerini VOIP ile Xantos üzerine taşıyarak görüşme maliyetlerini düşürebilirsiniz.

Uzak Ofis

Dünyanın neresinde olursanız olun VOIP ile kendi telefon ağınıza bağlanıp ofisteki arkadaşlarımızla kendi dahilinizden ücretsiz konuşabilir veya kendi ofis santralimizden PSTN veya GSM Gateway ile arama yapabilirsiniz. Başka yerlerdeki ofisinizi de Xantos ile kendi santralimize dahil edip, dahilinizden ücretsiz konuşabilirsiniz. İnternet bağlantısı olan uyumlu cep telefonları ya da taşınabilir bilgisayarlara yüklenerek softphone'lar sayesinde işletme santraline dahili olarak bağlanabilir, böylece ofis dışında iken de cep telefonumuzu ya da dizüstü bilgisayarımızı dahili bir telefon olarak kullanabilirsiniz. Ayrıca ofis dışında iken yapacağımız dış aramalar da merkez santralden yapılabileceği için görüşme ücretlerinden önemli ölçüde tasarruf sağlanabilir.



Zaman Yönetimi ile Çalışma Günü / Tatil Modu

Zaman yönetimi, aramalarımızı belirlediğiniz zaman koşulları ve arama karşılama kurallarına göre yönlendirmenizi sağlar. Xantos ile haftasonu ve resmi tatillere özel arama karşılama kuralları tanımlayabildiğiniz gibi işletmenize özel zaman koşulları da tanımlayıp aramaları karşılayabilirsiniz. Xantos işletmenin mesai düzenine göre otomatik olarak çağrı karşılama veya tatil moduna geçebilir. Böylece çalışma saatleri dışında arayan kişilere tatil ya da mesai dışı anonsu verilebilir. İstendiği takdirde tatil modunda gelen çağrıları acil bir çağrı numarasına yönlendirebilirsiniz.



Tek Çatı Yapısı

Xantos, firmamızın merkezi ile şehiriçi/şehirdışı veya yurtdışındaki şubelerimi ortak bir santral altında toplayabilmektedir. Bu yapı sayesinde lokasyonlar arası tüm görüşmeler VOIP üzerinden ücretsiz ve dahili olarak gerçekleştirilebilecektir. Bu özellik tüm lokasyonların birbirleri arasında ücretsiz görüşmesinin yanı sıra hızlı erişimi ve bir lokasyona dışarıdan gelen aramayı başka bir lokasyona dahili olarak aktarabilmeyi sağlar. Aynı lokasyon içindeki görüşme trafiği yerel ağ üzerinden gerçekleşirken, uzak noktadaki ofis ya da kullanıcılar ile yapılan görüşmeler internet bağlantısı üzerinden ücretsiz olarak gerçekleşir.

Tek Santral, Çok İşletme

Xantos, aynı anda birden fazla işletmeniz için santral hizmeti verebilir. Gelen arama yönetimi ile her işletme için ayrı karşılama menüleri oluşturulabilir, dahili numaralar istenirse tüm işletmelere, istenirse ayrı ayrı işletmelere hizmet verebilir ve giden arama yönetimi ile her dahili için işletme bazında çıkış kuralları tanımlanabilir. Böylece her bir işletme için ayrı bir yatırıma ihtiyaç duymadan tek bir platform üzerinden hizmet verilebilir.

Raporlar ile Arama Analizi

Xantos, gelen ve giden aramaları, dahili, müşteri ve operatör bazında detaylı bir raporlama altyapısına sahiptir. Böylece kim kimi ne zaman aramış, ne kadar konuşmuş, belirli bir tarih aralığında yapılan tüm arama trafiği nedir, müşteri hizmetleri birimi belirli bir tarih aralığında toplam kaç adet, kaç dakika çağrı almış gibi bilgiler raporlanabilir. Bu raporlama ile bireyden genele kadar tüm çağrı kayıtları günlük, haftalık, aylık, yıllık olarak takip edilebilir. Xantos üzerinde alınabilen raporlardan bazıları aşağıdaki şekildedir.



Arayan	Aranan	Durum	Müşteri Adı	Arama
kon_promba	02623313909	100	Tolga KISACIOGLU / GALVA METAL	Giden
kon_galva	05325509294	101		Giden
02163305286	02125336321	104		Giden
kon_galva	05325509294	101		Giden
02163305287	05325509294	101		Giden
kon_galva	05325509294	101		Giden
kon_galva	05325509294	101		Giden
02163305287	05325509294	101		Giden
02163305286	05325509294	101		Giden
02163305287	05325509294	101		Giden

- Arama Detay Raporu
- Dahili Raporu
- Gelen Arama Dış Hat Raporu
- Gelen Arama Dahili Raporu
- Gelen Arama Trunk Raporu
- Giden Arama Dağılım Raporu
- Giden Arama Dahili Raporu
- Giden Arama Trunk Raporu

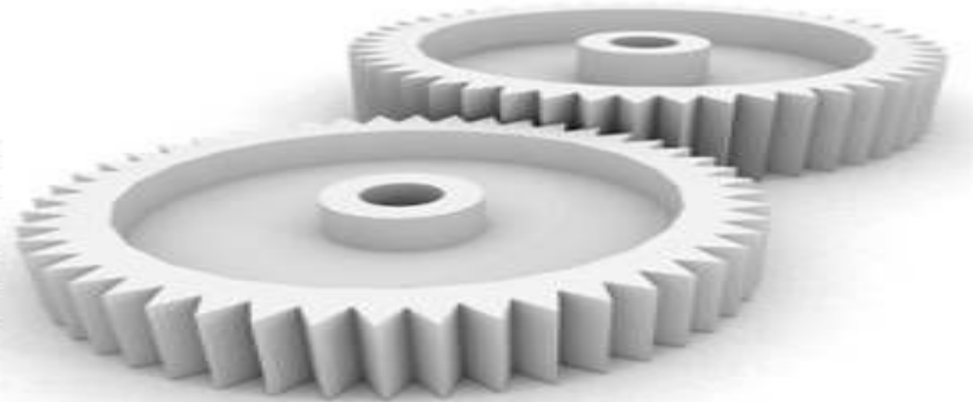
Entegrasyon Kolaylığı

Xantos'un temeli telekomünikasyon standartlarından çok IT standartlarına dayanmaktadır. Bu özelliği ile işletmenizdeki diğer uygulamalarla entegrasyonu mümkün olabilmektedir. XantosPBX, esnek ve dinamik yapısı sayesinde, mevcutta kullandığımız programlarınıza (CRM, Muhasebe paket programları vb) entegre olup, iş verimliliğinizi artırmamıza ve müşteri ilişkilerinizi geliştirmenize yardımcı olur.



Müşteri Sadakatini ve Bağlılığını Güçlendirin

Gelen her çağrı bir fırsattır. Xantos ile bu fırsatları, her aramaya, hızlı ve kaliteli hizmet sunarak iyi şekilde değerlendirin. Xantos gelen çağrıyı "Beni Bul" özelliği sayesinde aranan kişinin bulunduğu yere yönlendirmeyi sağlayarak hizmet kalitenizi artırır. Ayrıca, CRM gibi uygulamalarla entegre olabilmeye özelliği sayesinde, çalışanlar, arayanlar hakkında detaylı bilgilere kolayca erişerek onları etkileyebilir ve arayanlara daha hızlı hizmet sunabilirler. Xantos ile kapsamlı çağrı raporları alabilirsiniz, böylece müşterilerinize ne kadar yeterli (veya yetersiz) hizmet verdiğimizi görerek, stratejilerinizi tekrar değerlendirabilirsiniz. Xantos ile daha hızlı yanıtlanması gereken numaralar/müşteriler belirleyerek, öncelikli ve çabuk yanıt verme özelliği kazanabilir, böylece müşteri ilişkilerinizi güçlendirebilirsiniz.



Tüm IP Çevre Birimleri ile Uyumlu Çalışabilme ve Donanım Bağımsızlığı

Xantos her marka IP telefon, analog hat IP ürünleri ve softphone'lar ile tam bir uyum içinde çalışır. Böylece her işletme kendi istek ve ihtiyaçlarına göre IP platformunu şekillendirebilir.

Çağrı Kaydı ile ses kayıtları artık elinizin altında

Çağrıyı kaydedebilmek işletmenizde özellikle telefonda satış, randevu, şikayet karşılama gibi çağışın verimliliğinin, performansının analizi gibi yaşamsal iş fonksiyonlarını destekleyen güçlü bir araçtır. Giden ya da gelen bir çağrıyı kaydetmek için bir iş kurulu belirlemeniz yeterlidir. Örneğin tüm çağrılar, kayıt altına alınmış ya da belirlenen numaraların çağrıları kayıt altına alınmış ya da belirdi bir numaradan gelen çağrılar kayıt altına alınmış gibi. Bunun yanı sıra isteğe bağlı olarak görüşme sırasında da ses kayıt işlemi başlatılabilir. Arşivlenen bu görüşmeler istenildiği takdirde, yetkisi bulunan kişilerce arayüzünden dinlenebilir.



Web Arayüzü ile Kolay Yönetin

Xantos yönetim arayüzünü dünyanın neresinde olursanız olun yönetme imkanına sahipsiniz. İnternetin olduğu her yerden işletme santralinizin arayüzüne bağlanarak gerekli ayarları yapabilirsiniz. Xantos web arayüzü, yönetim ihtiyaçlarınızı basitleştiren menüler ile yönetilen araçlar sağlar. Daha etkin çalışabilmeniz için, ileri seviyede bir dizi seçenek sunar. Yönetim aracı ile gelen ve giden arama kuralları, dahili numaraları tanımlamak, değiştirmek gibi birçok güncellemeyi kolayca yerine getirebilirsiniz.



Düşük Toplam Sahip Olma Maliyeti

Kullandığımız donanım standart sunucu donanımından ibarettir ve maliyeti klasik PBX donanımlarından çok daha düşüktür. Bakım maliyeti, telefon sistemleri bakım maliyeti değil tamamen IT bakım maliyetidir. Xantos gerek seçeneği donanım altyapısı gerekse kullanışlı yönetim arayüzü ile oldukça düşük maliyetli bir iletişim platformudur. Birçok fonksiyon, web yönetim arayüzünde gerçekleştirilebildiği için dışarıdan destek ihtiyacı en aza indirgenmiştir. Yönetim arayüzü, herhangi bir teknik destek ihtiyacı gerektirmeden işletme tarafında birçok seçeneği değiştirme imkanı sunar.

PRI, SS7, SIP ve Analog Protokoller ile Çalışabilme

Xantos, SIP, H323, SS7 ve PRI gibi geniş protokol desteği sayesinde diğer IP tabanlı ya da TDM santraller ile hybrid (karışık) şekilde çalışabilir ve bu protokoller arasında dönüşümü sağlar.



FAX SERVER

FAX Server, dijital ve analog fax hatları üzerinde çalışabilen, her ölçekteki işletme ve çalışma gruplarının ihtiyacını karşılamak üzere tasarlanmış anahtar teslim bir çözümdür. Fatura, online sipariş, seyahat ve iş planlarımızın gönderimi gibi birçok alanda otomatik fax gönderim özelliği sayesinde zamandan kazanç sağlayabilir ve iş verimliliğinizi artırabilirsiniz.

- Fax2Folder
- Fax2Print
- Fax2Mail
- Mail2Fax
- Web2Fax
- Geniş Format Desteği
- Gönderim Zamanı Tanımlama
- Fax Broadcast
- PBX Entegrasyonu
- Fax Kuralları
- Fax Status
- Fax Bilgilendirme
- Fax Arşiv
- Raporlama
- Fax Backup



CALL CENTER

Xantos Call Center ile derseniz, fazladan bir yatırıma ihtiyaç duymadan çağrı merkezini yönetebilirsiniz. Firmamızın iş akış sürecine uygun çağrı merkezi yönetim sistemini oluşturabilirsiniz. Bu oluşturulan sistem ile gelen/giden çağrıları isteğiniz ve ihtiyaçlarınız doğrultusunda yönlendirebilir ve raporlayabilirsiniz.

- Aramayı karşılayan ve arayan kişiyi bilgilendiren sanal operatör barındırır.
- Akıllı çağrı yönetimi ile bekleme süreleri asgari düzeye indirir ve müşteri memnuniyetini artırır.
- Akıllı kuyruk yapısı ile, müşteri temsilcilerinin yanıtlayamadığı çağrıları bekleterek, isteğe bağlı olarak durumla ilgili aydınlatıcı bilgiler veya da reklam amaçlı tanıtımlar ve müzik dinletebilir.
- Esnek ve değiştirilebilir yapısı sayesinde firmamızın özel ihtiyaçlarına cevap verir. İşletmeniz tarafından kullanılan uygulamalar (CRM vb) ile kolayca entegrasyon gerçekleştirilebilir.
- Xantos Call Center ile tüm bilgiler kayıt altına alındığından müşteri temsilcileri hakkında detaylı performans raporları alınabilir.
- Müşteri segmentasyonu yapılarak, çağrı öncelikleri değiştirilebilir. VIP müşteriler belirlenerek, bu müşterilerinizin, işletmeniz için yoğun olduğu dönemlerde, kuyruksuz olarak çok fazla beklememesini sağlayabilirsiniz.



IVR

Xantos IVR sistemleri ile müşterilerinizin veya çalışanlarımızın telefon ile istedikleri bilgilere ulaşabilmelerini, bu bilgiler doğrultusunda işlem yapabilmelerini ve böylece interaktif olarak 7/24 doğru ve hızlı hizmet almalarını sağlayabilirsiniz. Yoğunlukta tekrarlanan işlemlerinizde, insan gücü yerine Xantos IVR sistemlerini kullanarak, verimliliği ve müşteri memnuniyetini artırabilir ve maliyetlerinizi önemli ölçüde düşürebilirsiniz. Örneğin; rezervasyon, bilgi hattı, sipariş, öğrenci not durumları, alo randevu, danışma hatları gibi birçok alanda Xantos IVR, telefonu güçlü bir iş aracı haline getirmektedir.

- Esnek senaryo geliştirme platformu
- Web yönetim arayüzü
- Geniş protokol desteği
- Raporlama ve analiz uygulamaları
- Kullanıcı, bayi ve altbayi tanımlama ve yönetimi



TELE MARKETING

Xantos Telemarketing ile, işletmenizin daha az maliyetlerle daha geniş alanlarda ürün ve hizmet satarak hem daha fazla pazar alan edinmesini hem de gelirlerini artırarak büyümesini sağlayabilirsiniz. Telemarketing ile yapılan görüşmelere ait kayıtların raporlama ve analizini yapabileceğiniz, pazarlama ekibinizi daha doğru yönlendirmek için elinizde doğru veri olmasını sağlayabileceksiniz. Kendi portföyünüzü oluşturup mevcut müşterileriniz ile olan görüşmelerinizi ve iş ilişkilerinizi de kaydedebilirsiniz. Xantos Marketing size pazarlama alanında bir çok profesyonel çözümler sunmaktadır.

- Müşterilerinize özel kampanya teklifleri oluşturabilirsiniz.
- Kısa zamanda çok sayıda müşteriye ulaşabilirsiniz.
- Müşterilerinizin ürünle ilgili sorularının cevaplanması, endişelerinin giderilmesi veya şikayetleri ile elde edilen geri dönüşlerin takibi ve raporlamasını yapabilirsiniz.
- Telefon ile satış yaparak ofis içi ve ofis dışı giderlerinizi en aza indirirken gerçekleştirilen satışlar sayesinde ciromuzda ve karlılığımızda çok ciddi artış sağlayabilirsiniz.
- Oluşturulan kampanya ya da tanıtımın, içinde barındırılan sanal operatör ile istenilen zamanlarda istenilen müşterilere ulaştırılmasını sağlayabilirsiniz.
- İçinde barındırdığı hatırlatma sistemi sayesinde, müşteriler ile tekrar iletişime geçilmesi gerektiğinde doğru zamanda çeşitli uyarılar ile görüşmenin gerekliliğini hatırlatır.
- Duyuru amacı ile yapılan pazarlama çalışmalarını yapabilir ve belirleyeceğimiz kriterler doğrultusunda raporlanabilir.



CONFERENCE MANAGER

İş arkadaşlarımızla veya uzaktaki müşterilerinizle sesli ya da görüntülü konferans yapabilirsiniz. İstedüğümüz sayıda konferans odası oluşturabilir, bu konferanslara, katılımcıların belirleyeceğimiz şifreler ile katılımını sağlayabilirsiniz. Xantos, yapacağımız plana göre toplantı vakti geldiğinde katılımcıları arayarak konferansa davet eder. Konferansları kaydetme ve arşivleme özelliği sayesinde geçmiş konferans kayıtlarına arayüzden her zaman ulaşabilirsiniz. Takvim ile bütünleşik planlı konferanslar tanımlayabilirsiniz. Konferans detayları ve katılımcılar ile ilgili bilgileri raporlayabilirsiniz.

CONTACT MANAGER

Contact Manager ile müşterilerinize ait tüm adres, telefon, e-posta, firma adı, web adresi ve kişiye ait ek bilgi ve notları kaydedebilirsiniz.

Gelişmiş arama seçeneği ile ad, soyad, firma adı ya da telefon numarasına göre sorgulama yapabilir ve listeleyebilirsiniz. Kişi adına göre kayıtlarımızı alfabetik olarak da listeleyebilirsiniz. Contact Manager, binlerce kişinin kaydı arasından istediğimiz kayda çok hızlı bir şekilde ulaşmamızı sağlar.

Contact Manager sadece bir rehber programı olmayıp, telefon ve adresleri gruplama özelliği ile istediğimiz gruba alabilir, telefon, adres ve kişi bazında notlar ekleyebilirsiniz.

Click2Dial özelliği ile web üzerinden arama gerçekleştirmenizi ve istediğiniz dahiliye bağlamamızı sağlar.

