



# 切積木方式寫 Call Center 介面 IP-PBX 加入 VAD 功能

傳統的電話系統已經過時，這句形容詞一點也不會過份。現時如果大家利用傳統的電話系統，除了需要支付月費之外，在管理上亦十分不便，更甚者是完全沒有辦法進行管理。不過自從上網的速度愈來愈快以後，香港的中小企便開始認識到 IP-PBX 的好處。然而現時中小企使用的 IP-PBX 系統有很大的程度只局限於最基本的功能，而且很多提供有關方案的公司很多時都會將不同功能分拆以 Module 的形式出售，這樣往往便會令到 IP-PBX 系統的售價變得難以應付。3CX 系統只需進行一次過的支付便可以有齊大部份的功能，令中小企可以作出更佳的預算。近日 3CX 更推出了一個全新的 VDA 功能，透過這功能用家可以更容易利用 Drag n Drop 的形式設計整個系統的流程，真正將大型系統的技術引入中小企。

## 方案公司

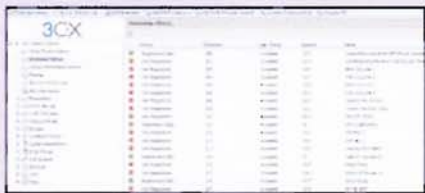
StoneAge International Limited

## 查詢電話

35681661

## SOLUTION

中小企往往處於兩難局面，一是資金局限，二是技術有限，因此每每向中小企提起安裝些甚麼系統，中小企必定會認為需要支付大量的金錢才可。3CX 提供了極便宜的方案讓中小企選擇，它們的 IP-PBX 方案除了可以讓中小企以便宜的價錢使用到接近大型 IP-PBX 系統的功能之外，最重要是 3CX 只需一次支付便可以擁有幾乎全部的功能，不像坊間其他的系統般需要分開不同的模組購買，因此可以為中小企節省更多支出。



## Call Assistant 增加效率

按照慣例，當有來電致電公司時，程序是先連到接待處的電話，然後會再經由接待處進行轉線的工作。這方面如果使用傳統的系统便會只局限於特定數量的轉線，十分不便。現時透過 3CX 內的 Call assistant 功能，整個轉線流程便會變得更方便快捷。使用 Call assistant 後，外間致電的電話會先被轉到接待處的接線員，然後接線員只需簡單的利用「Drag N Drop」功能即可以將不同的電話直接拖拉到特定員工的內線之中，而且 Call assistant 亦備有一個 Call monitor 功能，能夠有效地監測公司內所有對外的電話通訊事件，而且亦可以提升整個轉線過程的效率。



## 提高顧客滿意度、加入排隊功能

很多中小企都希望成立一些客戶服務專線藉以提高公司的形象及令客戶有賓至如歸的感覺，但可惜的是傳統系統受到線路的局限，當多人同時致電客戶服務熱線時，便會出現「多次打不通」的情況，令原意不但不能夠達到，而且更會令整件事情變得更差。但透過 3CX 系統內的 Call queue 功能便可以解決這方面的問題。使用了 Call queue 功能後當多人同時致電客戶服務熱線時，接不通線路的一方會自動收到錄音訊息通知現在等候的排名、時間等等，如此一來便可以令整件事情變得更好，避開得失客人的情況出現。



## 自建電話會議室定時開會

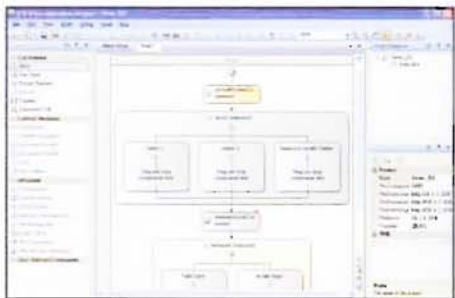
透過 3CX 用家更可以隨時建立一個電話會議室與世界各地不同的員工進行會議，節省交通上的支出。建立會議室後，其他的員工只需撥打指定的號碼

便可以進入電話會議室中，比起傳統租用電訊公司的會議系統節省更多的金錢。



## 支援大型系統 VAD 功能

很多時要建立一個公司的電話系統其實是一件複雜的事情。而坊間的同類型方案其實會提供一個 Voice Application Design 的模組讓用家加入到系統當中，以圖像化的形式再配合 Drag N Drop 功能令用家輕易完成系統的設定，然而要加入這功能價格上十分昂貴，非中小企能夠應付。3CX 現時已經率先將這個只會在大型電話系統中出現的功能搬到它們的系統之中，如此一來中小企亦可以簡單的完成系統流程的編排，節省更多安裝上的時間。



## 將大型系統搬到中小企市場

3CX 率先將大型系統內才提供的 VDA 功能搬到中小企的系統當中，但價格上卻比坊間系統便宜。而且大部份功能都已經本身內置在系統之內，令到中小企可以在不需額外購買模組的情況下都可以得到最齊全的功能。現時 3CX 的系統免費提供給各位下載使用，中小企可以先試用一下，覺得合適時才購買，比起坊間同類型系統來說有更大的自由度，不再只局限於單純收看「Powerpoint」等方法取得產品資訊，絕對解決中小企在資金、技術上所面對的困難。