

## HERMES 7. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ

### ΕΝΑΣ ΑΠΛΟΣ DIALER ΔΕΝ ΑΡΚΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ ΠΩΛΗΣΗΣ	ΘΘΟΝΗ AGENT	BACK-OFFICE	COURIER
<p><b>1. Τμηματική εξαγωγή</b> λίστας από ογκώδεις Βάσεις Δεδομένων με πολλαπλά κριτήρια, όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιοχή</li> <li>• Επάγγελμα</li> <li>• Εισόδημα</li> </ul> <p><b>2. Διατήρηση Ιστορικού</b> αυτών των εξαγωγών Λιστών, με δυνατότητα μηδενισμού για επανεξαγωγή.</p> <p><b>3. Εργαλεία εξαιρέσεων εγγραφών</b> από τις προηγούμενες λίστες με κριτήρια το τηλέφωνο, το Ονοματεπώνυμο, το ΑΦΜ, χρησιμοποιώντας ως πηγαία αρχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Απόρρητες εγγραφές (Άρθρο 11)</li> <li>• Αρχεία ήδη υπαρχόντων πελατών</li> <li>• Οποιοδήποτε άλλο αρχείο εξαιρέσεων</li> </ul> <p><b>4. Ταίριασμα εγγραφών,</b> χρησιμοποιώντας αρχεία <b>φασμάτων</b> που παρέχονται από Εταιρείες Τηλεπικοινωνιών (εφαρμόζεται επί στοιχείων τηλεφωνικών αριθμών).</p>	<p><b>1. Ορισμός Manager, Agents</b> για κάθε έργο (<b>Project</b>).</p> <p><b>2. Διαμόρφωση Script</b> που θα ακολουθεί ο Agent. Το Script μπορεί να αποτελείται από ερωτήσεις multiple choice, single choice, ή ελεύθερης απάντησης. Κάθε απάντηση μπορεί να τροφοδοτεί μία νέα διαφορετική ερώτηση (δυναμικά αναπτυσσόμενο Script).</p> <p><b>3. Παραμετροποίηση ηχογραφήσεων</b> που ενεργοποιούνται ανάλογα με την εξέλιξη του Script (δηλαδή ενεργοποιούνται από απαντήσεις σε ερωτήσεις).</p> <p><b>4. Βοηθήματα για την πώληση:</b> Παραμετρικά ορίζονται κατά τη σχεδίαση του project οι βοηθητικές (εμβόλιμες) σελίδες που θα έχει στη διάθεσή του ο Agent. Αυτές οι σελίδες μπορεί να ποικιλουν ανάμεσα σε εξωτερικά site (π.χ. Διαθεσιμότητα τηλεπικοινωνιακού δικτύου), αρχεία PDF, αρχεία Microsoft Office, έως αυτοτελείς εξωτερικές εφαρμογές. Σε αυτή τη φάση σχεδιασμού του project, ορίζονται επίσης εξωτερικά υπολογιστικά εργαλεία που θα χρησιμοποιήσει ο Agent για να υπολογίσει τιμές συνδρομών, εκπτώσεις και οικονομικά οφέλη.</p>	<p><b>1. Οθόνη Script</b> που θα ακολουθεί ο Agent. Απλή απεικόνιση, εύκολη στη διαχείριση ακόμη και από εκείνους που δεν έχουν χειριστεί Η/Υ στο παρελθόν.</p> <p><b>2. Σελίδες Internet</b> για την υποβοήθηση της πώλησης (π.χ. Σύνδεση με site Προμηθευτών που διαθέτουν έτοιμα επιχειρήματα, τιμοκαταλόγους κ.λ.π).</p> <p><b>3. Εργαλεία Υπολογισμού</b> συνδρομών και οικονομικών πλεονεκτημάτων.</p> <p><b>4. Ημι-Αυτόματη κλήση</b> τηλεφωνικών αριθμών (Click – To Dial . Κλήση που ενεργοποιεί ο Agent με κουμπί πάνω στην καρτέλα του πελάτη).</p> <p><b>5. Predictive Dialing: Συνεργασία με το Λογισμικό Exelysis της Microbase</b></p> <p><b>6. Δυνατότητα περιορισμού των καλούμενων σε υπολίστα</b> Κάθε Agent μπορεί να δουλεύει ξεχωριστή υπολίστα ενός project (π.χ. Αθήνα, Θεσ/νίκη, Πάτρα κ.λ.π.)</p> <p><b>7. Χρήση περισσότερων του ενός τηλεφώνων ανά πελάτη</b> (οικίας, εργασίας, κινητό) με δυνατότητα κλειδώματος .</p> <p><b>8. Διαχείριση εισερχόμενων κλήσεων,</b> εμφάνιση καρτέλας πελάτη, διατήρηση ιστορικού κλήσεων</p>	<p><b>1. Αυτόματη καταχώρηση</b> αιτήσεων θετικών πελατών.</p> <p><b>2. Δυνατότητα εκτύπωσης αίτησης</b> σε προτυπωμένη φόρμα.</p> <p><b>3. Απεριόριστα reports:</b> Διατίθεται εργαλείο σχεδίασης και προβολής αναφορών.</p> <p><b>4. Εξαγωγή αρχείων</b> για courier ή για προμηθευτή (π.χ. Τράπεζα ή εταιρεία Τηλεπικοινωνιών), με παραμετρικό προσδιορισμό στηλών.</p> <p><b>5. SMS</b> υπενθύμισης ραντεβού προς τους πελάτες, με έμφαση στα απαιτούμενα δικαιολογητικά.</p> <p><b>6. Εργαλεία</b> καταμέτρησης των θετικών ή απορριφθέντων πελατών (Status Report).</p> <p><b>7. Επικουρικά προγράμματα BackOffice όπως:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FAX Server</li> <li>• SMS Server</li> <li>• Bulk Email Server</li> <li>• Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο Αλληλογραφίας</li> <li>• Τιμολόγηση/Mydata</li> <li>• Εμπορική Διαχείριση</li> </ul>	<p><b>1. Πλήρες Πρόγραμμα Διαχείρισης Ραντεβού</b> με παραμετρικό προσδιορισμό των αρχείων που λαμβάνονται από το Back-Office.</p> <p><b>2. Εκτύπωση Ετικετών</b> με παραμετροποίηση περιεχομένου.</p> <p><b>3. Χρέωση Ραντεβού</b> σε courier.</p> <p><b>4. Παρακολούθηση Status Ραντεβού</b> με δυνατότητα ανανέωσης ή ακυρώσεων. Η διαδικασία διευκολύνεται με barcode μοναδικό ανά ραντεβού.</p> <p><b>5. SMS</b> υπενθύμισης ραντεβού προς τους πελάτες, με έμφαση στα απαιτούμενα δικαιολογητικά.</p>