



THELGO

il telemarketing diventa semplice

Un call center in ogni luogo.

Strutture operative con minimi investimenti,
massima produttività anche da casa.

Thelgo è un CRM nato per rispondere alle esigenze di ogni call center. È facile da usare e da gestire. La struttura organizzata in moduli si adatta alle esigenze aziendali nei progetti più piccoli di pochi operatori fino alle campagne più grandi.

Thelgo è un software realizzato da Cascinanet società impegnata nello sviluppo di sistemi gestionali per PMI e grandi aziende.



Caratteristiche Tecniche

Da 1 a 2.000 postazioni call center
Da 1 a 240 linee Voip/ISDN

Lato Server:

S/O Windows Server Foundation o superiore

Lato Client:

S/O Windows XP o superiore

Interamente **Web Based** con tecnologia **.NET**
Database MS SQL Server

Indice

Il software per ogni soluzione

Perchè scegliere Thelgo

Le versioni

Componente Predictive call

VOIspeed componente completo PBX

Il Software per ogni soluzione.

Semplice, intuitivo, organizzato.

Thelgo è un potente strumento molto utile per incrementare il numero dei propri clienti in grado di massimizzare la produttività degli operatori, gestire al meglio le chiamate degli operatori e quelle in entrata.

Semplicità di utilizzo.

Thelgo nasce per rispondere alle esigenze del call center. E' facile da usare e da gestire grazie all'interfaccia intuitiva e alle icone autoesplicative. La struttura organizzata in moduli si adatta alle esigenze aziendali nei progetti più piccoli di pochi operatori fino alle campagne più grandi.

Chiamate ad azione automatica.

Thelgo grazie alla funzione chiamate ad azione automatica è in grado di ottimizzare le chiamate fornendo agli operatori solo quelle andate a buon fine. Il sistema permette di impostare il numero di chiamate da lanciare in base agli operatori disponibili e di gestire i contatti in base a ora e data.

Chiamate ad azione automatica.

Thelgo permette di gestire anche le chiamate in entrata, di inserire dati in una agenda condivisa sia su pc che su dispositivi mobili con estrema facilità, di stabilire appuntamenti anche per conto di terzi e di associare ad ogni operatore attraverso un numero di telefono un committente esterno.

- ✓ Creazione di campagne attraverso una semplice interfaccia web.
- ✓ **Riduzione dei costi** infrastrutturali.
- ✓ Possibilità di gestire in contemporanea **campagne Inbound e Outbound**.
- ✓ Importazione delle liste semplificata e dai formati più comuni: **XLS, XLSX, CSV**.
- ✓ Gestione dei numeri doppi.
- ✓ Possibilità di gestire le richiamate private.

Perché scegliere Thelgo.

Fare telemarketing, comunicazione back office e interviste non è mai stato così semplice.

Thelgo è uno strumento di importante supporto per la propria azienda.

Il software permette di ottimizzare i processi interni, evita la dispersione dei dati, permette di riunire tutte le informazioni raccolte, fornendo una analisi in tempo reale sull'andamento della lavorazione.

Tenersi in contatto coi propri clienti, essere avvisati di una chiamata, effettuare chiamate automatizzate sono tutte azioni per rendere sempre migliori ed innovativi i servizi forniti al cliente e consolidare i punti di forza della propria azienda.

Le chiamate in arrivo sia che siano numeri verdi, numeri aziendali o di servizio assistenza tecnica vengono prese in gestione dal sistema Thelgo prima di essere distribuite. Le informazioni, una volta elaborate e gestite come prestabilito, vengono passate agli operatori anche con distribuzione ACD ovvero in modo automatico. L'operatore riceve la chiamata e tutte le relative informazioni.

Thelgo è utile all'azienda anche nella **gestione del back office** o per la realizzazione di **helpdesk**: dall'assistenza tecnica alle campagne marketing con numero verde, alla pubblicità su internet, fiere e meeting.

Thelgo permette di **tracciare ogni chiamata** e in questo modo, **migliorare il servizio offerto** ed essere sempre più vicini alla clientela.



Telemarketing



Interviste



Servizio Clienti



Gestione agenti

Le versioni.

Due versioni, utilizza Thelgo anche per servizi conto terzi.

Thelgo

Thelgo è il software completo e semplice da utilizzare per gestire campagne telefoniche.

CRM produttivo ed utile: permette di gestire chiamate **Inbound** e **Outbound** per avere sempre un call center efficace.

Utile nella gestione della propria attività lavorativa, nelle ricerche di mercato o sondaggi, vendite telefoniche, pianificazione e gestione degli appuntamenti.

Thelgo Plus

Con Thelgo Plus è possibile aumentare la base dei clienti con campagne di telemarketing per **committenti esterni** o per **gruppi di lavoro**.

Grazie alla semplicità di utilizzo del software la gestione delle chiamate in ingresso, l'inserimento dei dati, il **riconoscimento del numero**, la gestione degli appuntamenti per committenti esterni permetterà di incrementare il proprio business.

Status Monitor

Home

Campagne

Report

31 Agenda

Pannello Intrusione

Chiamate in corso

ID	Interfacce	Chiamante	Chiamato	Ora avvio
113422	SIP -> LAN	11	2001	21/02/11 12.15.51
113387	SIP -> LAN	19	2001	21/02/11 12.14.21
113410	SIP -> LAN	18	2001	21/02/11 12.15.12

THELGO
Il telemarketing diventa semplice

Operatore: Mario Rossi
Interno: 34

Tutte Obiettivi Mostra

Dati di accesso VoiceClient
Username 34
Password

Seleziona la Campagna

	Ob. giornalieri	Ob. generali		
	Conclusi	Chiamate	Conclusi	Chiamate
c1 [1]	00	00	20	320
chiamate auto scherm [1]	00	00	00	250
provarichiam (automatica)	00	00	00	00
prova richiamare ia (automatica)	00	00	00	00
prova ia2 (automatica)	00	00	00	00
1511489 (manuale)	00	00	00	00
provaaaaa (manuale)	00	00	00	00
nuova camp (manuale)	00	00	00	00
NUOVA CAMPAGNAA [3]	08	015	11/14	3140

Script / Questionario

1 - THELGO.it buonasera, sono Mario Rossi, in cosa posso aiutarta?

2 - Note

3 - componenti della famiglia in numero

4 - quante stampanti ha in azienda?

nessuna da 1 a 5 da 6 a 10 oltre 10

Componenti aggiuntivi.

Aumenta le potenzialità di Thelgo grazie alla sua struttura.

L'utilizzo e le potenzialità di Thelgo possono essere aumentate attraverso i Componenti aggiuntivi che possono essere personalizzati o progettati anche in base alle singole esigenze.

Componente predictive call.

Con il modulo predictive è possibile ottimizzare il numero delle chiamate del call center ed aumentare la produttività degli operatori **riducendo il tempo di attesa**. Il sistema di chiamate automatiche del software permette di impostare il numero di chiamate e fornire agli operatori solo le chiamate andate a buon fine.

Tramite un sofisticato algoritmo, il software predictive call, lancia un numero superiore (circa il 50%) di chiamate rispetto agli operatori liberi. Nel caso in cui la chiamata vada a buon fine viene trasferita immediatamente all'operatore **senza ritardi** grazie alla risposta automatica mentre nel caso il numero risulti occupato o non risponda il sistema riaggancia e richiama lo stesso dopo un tempo variabile in modo da contattarlo sempre in orari diversi.

Il modulo predictive call di Thelgo, gestisce i **richiamare sia in modalità privata che ridistribuita**:

- in modalità privata, una volta impostata la data e l'ora del richiamare, verrà riproposto il nominativo solo all'operatore che lo aveva impostato;
- in modalità ridistribuita, una volta impostata la data e l'ora del contatto da richiamare, il software Crm Thelgo contatterà automaticamente il cliente.



Thelgo lavora in parallelo tra utenti e operatori inoltrando a quest'ultimi solo le chiamate andate a buon fine.

VOIspeed, il componente completo PBX.

La flessibilità delle soluzioni Harpax.

VOIspeed è una tecnologia di telefonia IP hardware e software interamente sviluppata da Harpax.

Il motore del PBX è il software PLATFORM che, installato su un semplice PC connesso alle linee telefoniche tramite le schede VOIspeed o direttamente alle linee VoIP, diventa a tutti gli effetti un centralino in grado di gestire in modo trasparente linee tradizionali e linee VoIP.

Gestione degli utenti

Profili utente.
Interni fino a sei cifre.
Prefisso per chiamate esterne.
Funzione tandem.
Numero in uscita ISDN, numero uscita VoIP.
Prefissi negati o sempre abilitati.
Casella vocale/voice mail.
Notifica voice mail tramite SMS.
Permessi utente definibili lato server.

Gestione dei gruppi

Squillo simultaneo, ciclico, ciclico con avanzamento, progressivo o progressivo con avanzamento.
ACD su base numero o durata chiamate processate con pausa programmabile.
Accodamento chiamata su utenti occupati o con nessuna risposta.
Gestione chiamata su fallimento inoltro, gruppo occupato e gruppo non raggiungibile.
Gestione chiamata su durata massima squillo.
Gestione eventi su limite chiamate entranti o su limite chiamate accodate.
Casella vocale di gruppo.

Gestione linee telefoniche

Supporto selezione passante (DDI) (PRI), (BRI), (MSN).
Cancellatore eco SW.
Blocco chiamate uscenti per linea.
Registra tutte le telefonate per linea.
Supporto fino a 120 linee SIP.

Interconnessione tra centralini (WAN)

Interconnessione tramite protocollo proprietario VOIspeed.
Condivisione dello stato degli interni.
Affasciamento dei canali con ottimizzazione della banda.
Codec G.711, GSM.
Cattura chiamata, Invio/ricezione messaggi di testo.
Gruppi di squillo con interni appartenenti a sedi remote.

Regole d'instradamento ingresso/uscita.
Bilanciamento del carico tra centralini.

Gestione IVR

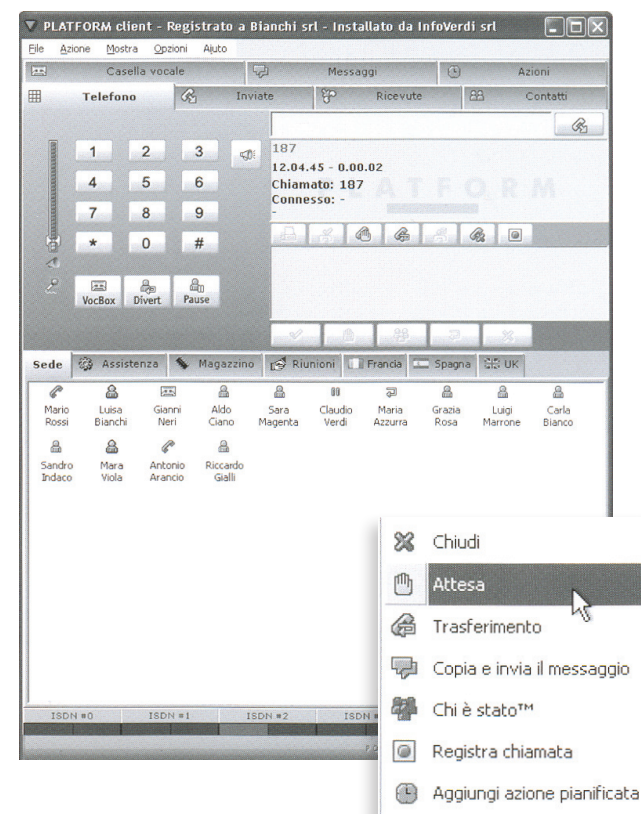
Riproduzione di messaggi statici (da file wave) e di audio catturato dalla scheda sonora.
Riproduzione di messaggi dinamici (tramite comandi http).
Navigazione verso le foglie e la radice dell'albero IVR.
Modalità Giorno/Notte/Custom_1/Custom_2.
Impostazione modalità per fasce orarie.
Impostazione modalità da telefono.
Inoltro statico.
Inoltro dinamico verso un numero digitato dall'utente.
Interrogazione di basi dati esterne.
Navigazione dell'albero in base al numero chiamante.
Riproduzione di messaggi in base al numero chiamante.

FAX Server

Invio/ricezione Fax tramite Fax Server integrato.
Notifica stato via e-mail e gestione coda e priorità dei Fax.
Fax client con supporto copertine.

Client Software

Deviazione chiamata (dinamica/statica).
Messa in attesa delle chiamate, parcheggio della chiamata, richiama su occupato, pianifica chiamata.
Invio messaggi ed e-mail ad orari prestabiliti.
Richiama interno quanto diventa libero.
Notifica cambio di stato.
Lista chiamate effettuate, ricevute e perse.
Visualizzazione nome chiamante (se in rubrica).
Modifica stato utente tramite chiamata al numero di servizio.
Visualizzazione numero gruppo chiamato (in ingresso).
Supporto utenti remoti con codec audio compresso GSM.
Integrazione con Outlook e Outlook Exchange.
Chiamata rapida tramite combinazione di tasti.
Rubrica personale con contatti privati.
Monitoraggio in tempo reale dello stato delle linee.



Thelgo - il telemarketing diventa semplice è di proprietà di Cascinanet.
VOIspeed e Platform sono marchi registrati di proprietà di Harpax srl.
Ogni riproduzione è assolutamente vietata.

Cascinanet

Via Tommaso Campanella, 22 - 56021 CASCINA PISA
Tel. +39 050.0987051
Fax. +39 050 711104
info@cascina.net

Rivenditore autorizzato:

www.thelgo.it