



Green Path Technologies Co.,Ltd

URL : <http://www.9t.com>

Tel : 024110882

Fax : 024110928

Affordable OpenSource Call Center Solution

ระบบคอลเซ็นเตอร์แบบโอเพ่นซอร์สราคาประหยัด

ระบบการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์แบบรวมศูนย์หรือที่เรียกกันติดปากไปแล้วว่า Call Center นั้น เป็นที่ได้รับความนิยม และถูกใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบันสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ หรือ บริษัทข้ามชาติ เพราะเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในการ ตอบสนองและติดตามลูกค้า

หนึ่งในเทคโนโลยีที่ถูกเป็นหัวใจของระบบ Call Center คือ Voice-over-IP และ IVR หรืออาจจะเรียกรวมๆ กันว่า Unified Communication ที่จะเป็นเทคโนโลยีเพื่อให้ทุกอย่างทำงานเข้าด้วยกันเป็นอย่างดี

เมื่อต้องจ่าย จ่ายอย่างเหมาะสม

สำหรับการเลือก โซลูชันด้าน Call Center ของบริษัทและองค์กรขนาดใหญ่ นั้น ราคา บางครั้งก็อาจจะไม่ใช่เรื่องสำคัญ แต่มัน จะกลายเป็นปัญหาใหญ่ทันทีสำหรับบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่ต้องการจะทำ Call Center

เพราะเราให้ทางเลือกอันหลากหลาย

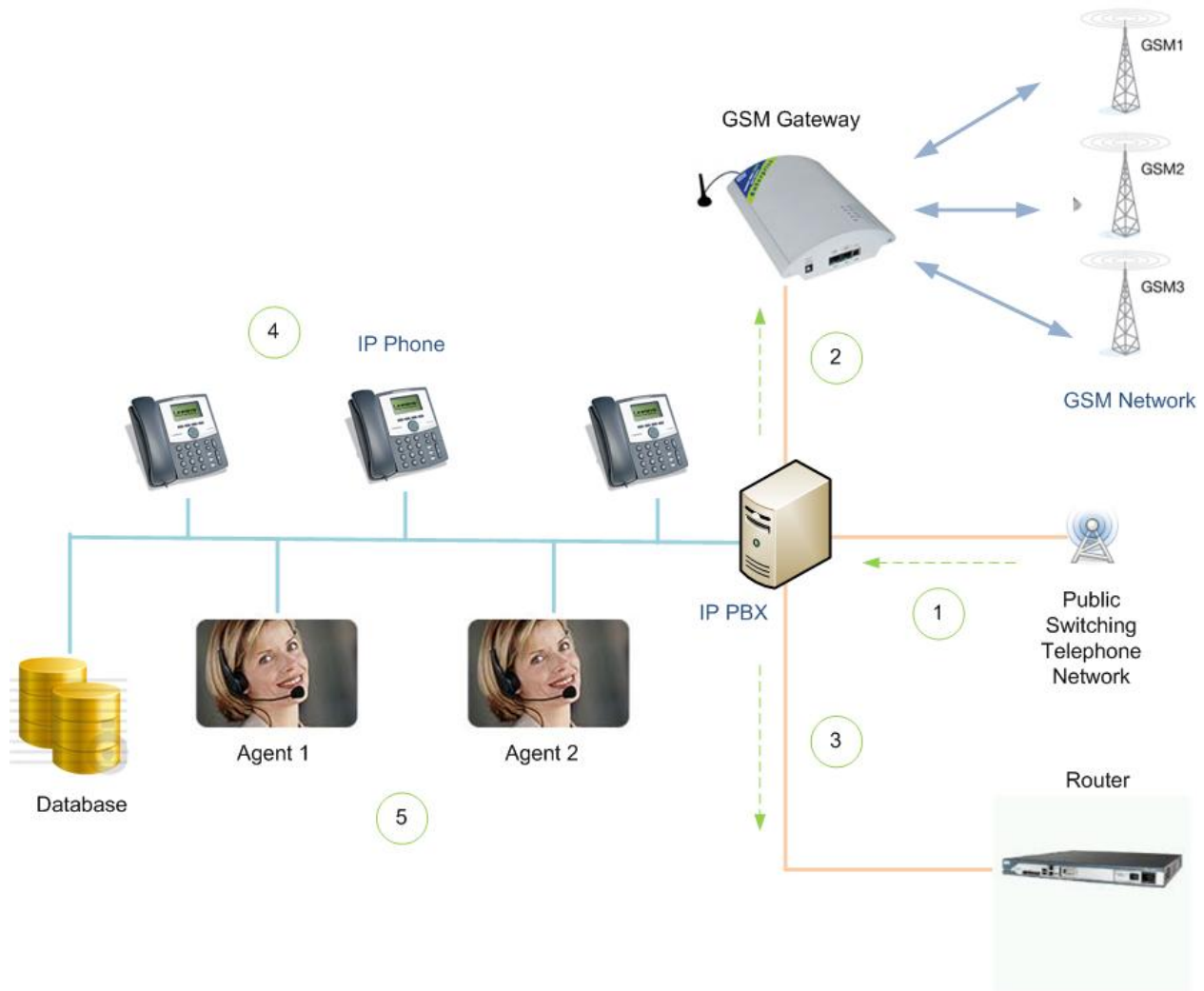
การมีทางเลือกเป็นสิ่งที่ดี และ แน่ใจว่าที่ Green Path Technologies Co.,Ltd. เรามีทางเลือกอันหลากหลายกับลูกค้า เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการทำ Call Center ด้วยเทคโนโลยีจากบริษัทชั้นนำเช่น Cisco หรือทางเลือกที่ถูกกว่า ในขณะที่มี ประสิทธิภาพและความเสถียรไม่แพ้กันจาก เทคโนโลยีแบบเปิดหรือ Open Source

OpenSource ทางเลือกที่ราคาสมเหตุสมผล และมีประสิทธิภาพ

เราได้ทำการติดตั้งระบบ Call Center และ IPPBX ด้วยเทคโนโลยีแบบ OpenSource ในหลายต่อหลายบริษัท ชี้นำของไทย โดยหลายๆ ที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 2 ปี โดยไม่มีปัญหาด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์เลย ซึ่งนั่นเป็นสิ่งที่แสดงถึงความ เสถียรบนราคาที่สมเหตุสมผลได้เป็นอย่างดี

ตัวอย่างและอุปกรณ์ที่ต้องลงทุน

สำหรับการติดตั้งระบบ Call Center นั้นมีความหลากหลายเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และ เพื่อแสดงให้เห็นตัวการการทำงานพร้อมทั้ง อุปกรณ์ที่ท่านจะต้องลงทุนนั้น เราจึงขอ ยกรูปแบบการเชื่อมต่อแบบทั่วไปมา ให้ท่านศึกษา



รูปที่ 1 ตัวอย่างรูปแบบของ Call Center

อธิบายลักษณะการเชื่อมต่อและการทำงาน

1. จากจุดที่ 1 อ้างอิงจากรูปที่ 1 เมื่อมีคนโทรเข้ามาหาท่าน ผ่านชุมสายโทรศัพท์ (Analogue Line หรือ E1) ระบบ IP PBX + Call Center ของเราจะทำการรับสาย เช่น เสียงดื่มนรับเข้าสู่ระบบ พร้อม อธิบายการใช้งาน เช่น “กด 1 เพื่อ ...” เป็นต้น หรือ อาจจะโอนสายทันที ไปให้ พนักงานรับสาย (Agent) คนที่ว่างทันที

2. จากจุดที่ 2 อ้างอิงจากรูปที่ 1 เมื่อ Agent หรือพนักงานของบริษัทคนใด ต้องการจะโทรออก ระบบ IP PBX + Call Center จะทำการโทรออก (reroute calls) ไปยัง GSM Gateway ทั้งนี้เพื่อให้ท่านประหยัดค่าโทรออก เช่น ใช้ซิมการ์ดแบบเหมาจ่ายมาใช้ไว้ใน GSM Gateway ยกเว้นมีคนใช้งานขณะนั้นเต็ม ท่านอาจจะอนุญาตให้โทรออกผ่านระบบ PSTN หรือโทรศัพท์ธรรมดาได้
3. จากจุดที่ 3 อ้างอิงจากรูปที่ 1 เมื่อ Agent หรือพนักงานของบริษัทคนใด ต้องการจะโทรออกไปยังหมายเลขปลายทางในต่างประเทศ ระบบจะทำการโทรออกโดยใช้ระบบ VoIP โดยผ่าน VoIP Provider ในไทยหรือต่างประเทศแล้วแต่ความต้องการ ทั้งนี้เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายเช่นกัน
4. จากจุดที่ 4 อ้างอิงจากรูปที่ 1 แสดงให้เห็น IP Phone
5. จากจุดที่ 5 อ้างอิงจากรูปที่ 1 แสดงให้เห็น Agent หรือพนักงานรับสาย โดยในการทำงาน พนักงานอาจจะต้องการเข้าถึง ข้อมูลลูกค้าในฐานข้อมูล และ ส่วนใหญ่แล้ว Agent จะทำงานผ่าน SoftPhone

การลงทุนในตัวอุปกรณ์

ในกรณีตัวอย่าง ท่านอาจต้องทำการลงทุนในอุปกรณ์เหล่านี้

1. Server พร้อม Telephony Card ซึ่งจะมีขนาดเท่าใด ขึ้นอยู่กับปริมาณการโทรพร้อมกัน (Concurrent Calls) ซึ่งทั้งนี้ฐานข้อมูลอาจจะรวมในเครื่องนี้ได้ด้วยเช่นกัน หากเป็นระบบที่ไม่ใหญ่มาก
2. SIP Phone และ Softphone
3. GSM Gateway ซึ่งถือเป็น Option เสริม

การประเมินค่าติดตั้ง

สำหรับค่าติดตั้งและ implement ระบบนั้น เราจะประเมินราคาโดยใช้สิ่งเหล่านี้ เป็นหลัก

- ✓ ความซับซ้อนของระบบ โดยวิเคราะห์จาก CallFlow เป็นฐาน ซึ่งใน CallFlow จะแสดงการทำงานทั้งหมดของระบบ ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล การจัดการกับคนโทรเข้า และ อื่นๆ
- ✓ จำนวนอุปกรณ์ต่อพ่วง ที่ต้องการใช้งานร่วม เช่น GSM Gateway , Telephony Card และ อื่นๆ
- ✓ จำนวน Agent และประเภทของซอฟต์แวร์ที่ต้องใช้งานสำหรับ Agent