

KOSMON \lvr 7

KOSMON  
VoiceCenter 2006KOSMON  
Cont@ct Center 2006

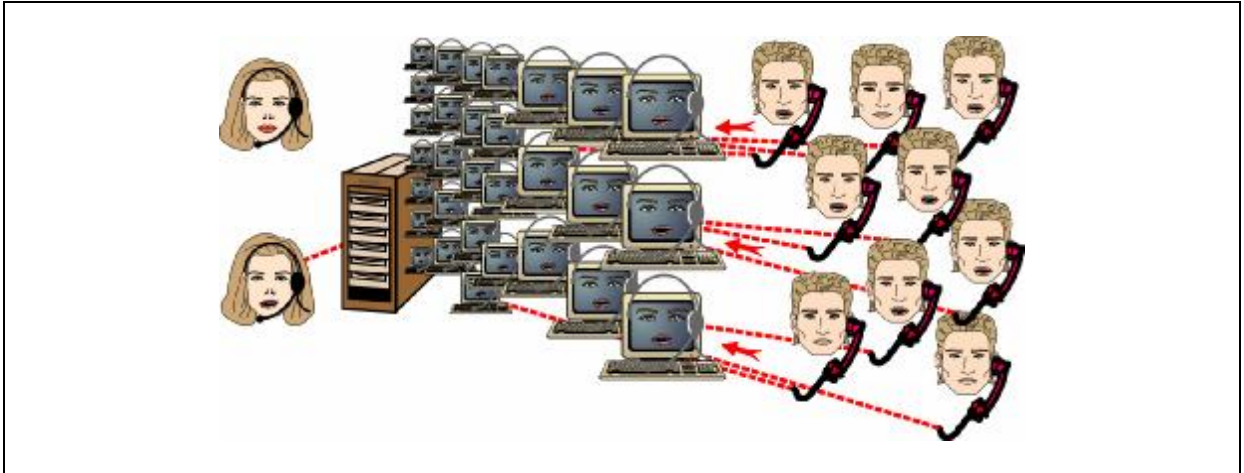
ὄβῶϊ ῶά ääí ὄῶäēñβί äῶάέ ì áæβ οῖ ὄῶ !

Ακολουθεί μια αναλυτική περιγραφή των (παλαιών και νέων) δυνατοτήτων των συστημάτων, αποφεύγοντας δυσνόητους τεχνικούς όρους. Ο στόχος είναι να γίνει κατανοητή, κυρίως, από το **εμπορικό σας τμήμα** και να μπορέσετε, **άμεσα και εύκολα**, να «μετατρέψετε» τα συστήματα KOSMON, σε **πωλήσεις** και **έσοδα** για την επιχείρησή σας!





## ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ

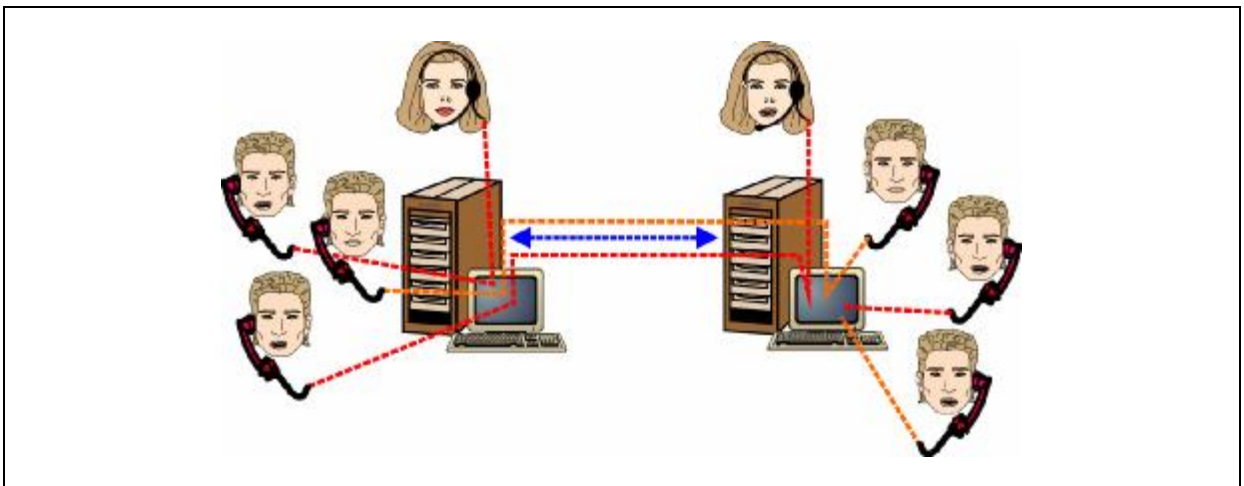


Με ένα μόνο σύστημα KOSMON, **30 τηλεφωνητές** βρίσκονται στη διάθεσή σας, **24 ώρες το 24ωρο**, 365 ημέρες το χρόνο, χωρίς λειτουργικό κόστος (μισθούς, υπερωρίες, αποζημιώσεις, νυχτερινά, άλλα προβλήματα κ.λπ.). Αναθέστε σε ένα σύστημα KOSMON (σε συνεργασία με τους τηλεφωνητές που ήδη διαθέτετε ή ακόμα και χωρίς αυτούς), να απαντάει στις εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις πελατών σας, να τους παρέχει (σύνθετες) πληροφορίες ή να λαμβάνει (σύνθετα) στοιχεία από αυτούς, ή να τους συνδέει (αν χρειαστεί) με κάποιον τηλεφωνητή.



## ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΩΝ IVR ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΣ

NEO

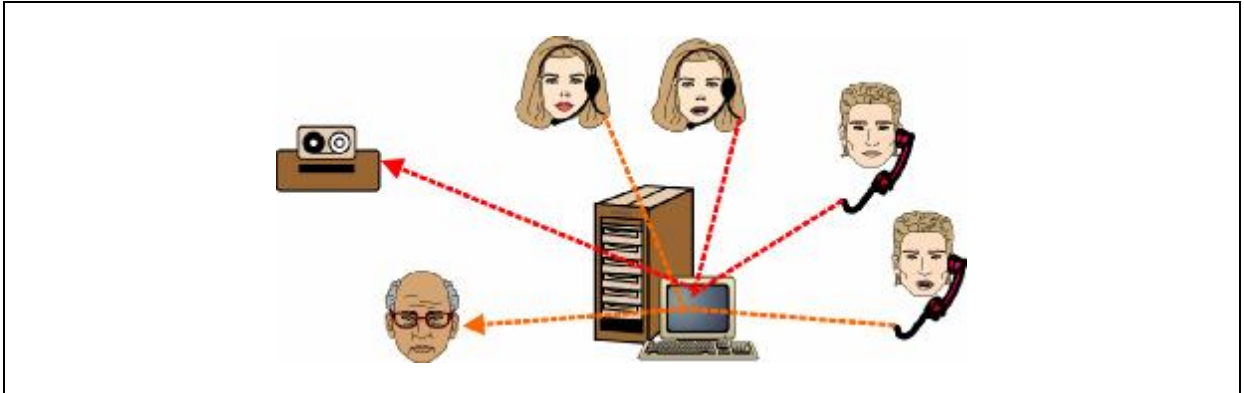


Τα IVR, συνήθως, είναι συνδεδεμένα με τηλεφωνικές γραμμές (ή με τηλεφωνικά κέντρα, εσωτερικές συσκευές κ.λπ.). Τώρα, μπορούν (οσαδήποτε) να διασυνδεθούν και **μεταξύ τους**. Έτσι, το ένα μπορεί να μεταφέρει κλήσεις στο άλλο ή να συνδέουν μεταξύ τους συνομιλητές που βρίσκονται σε διαφορετικά IVR. Επίσης, κάθε IVR μπορεί να ελέγχει τα υπόλοιπα. Αποτέλεσμα: πλήθος νέων εφαρμογών και **μεγάλη οικονομία!**



## ΕΞΕΛΙΓΜΕΝΗ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΚΡΟΑΣΗ

NEO



Μέχρι τώρα, τα KOSMON\Ivr ήταν τα μόνα που μπορούσαν να ηχογραφούν τις τηλεφωνικές κλήσεις μεταξύ δύο συνομιλητών. Τώρα πλέον, είναι και τα μόνα που μπορούν:

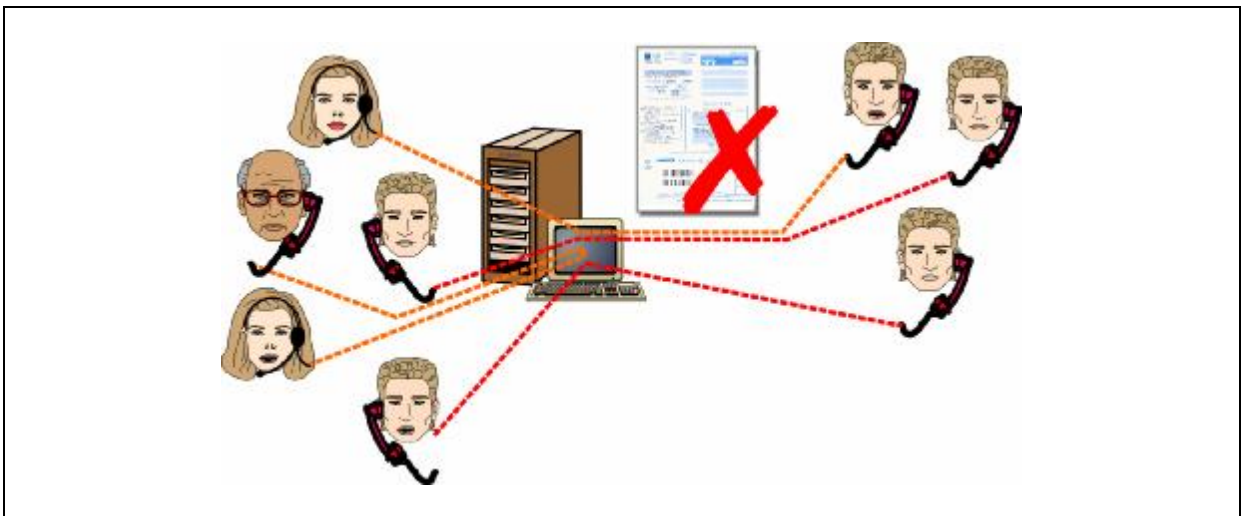
**α)** Να ηχογραφήσουν την ακρόαση μιας υπηρεσίας του IVR, από κάποιο πελάτη (π.χ. για να καταλάβετε τα σημεία που τον δυσκολεύουν, ή όταν επιθυμείτε να κάνει ο πελάτης επιλογές - να δίνει στοιχεία, όχι μόνο πατώντας πλήκτρα, αλλά και με τη φωνή του).

**β)** Να επιτρέψουν **τριμερή** συνομιλία ή **συνακρόαση** μιας υπηρεσίας του IVR και κάποιου πελάτη (π.χ. ο επόπτης ενός Call Center να συμμετάσχει σε μια συνομιλία για να βοηθήσει την τηλεφωνήτρια στη συνομιλία της με έναν πελάτη).



## ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ ΜΕΣΩ INTERNET - VoIP (Voice over IP)

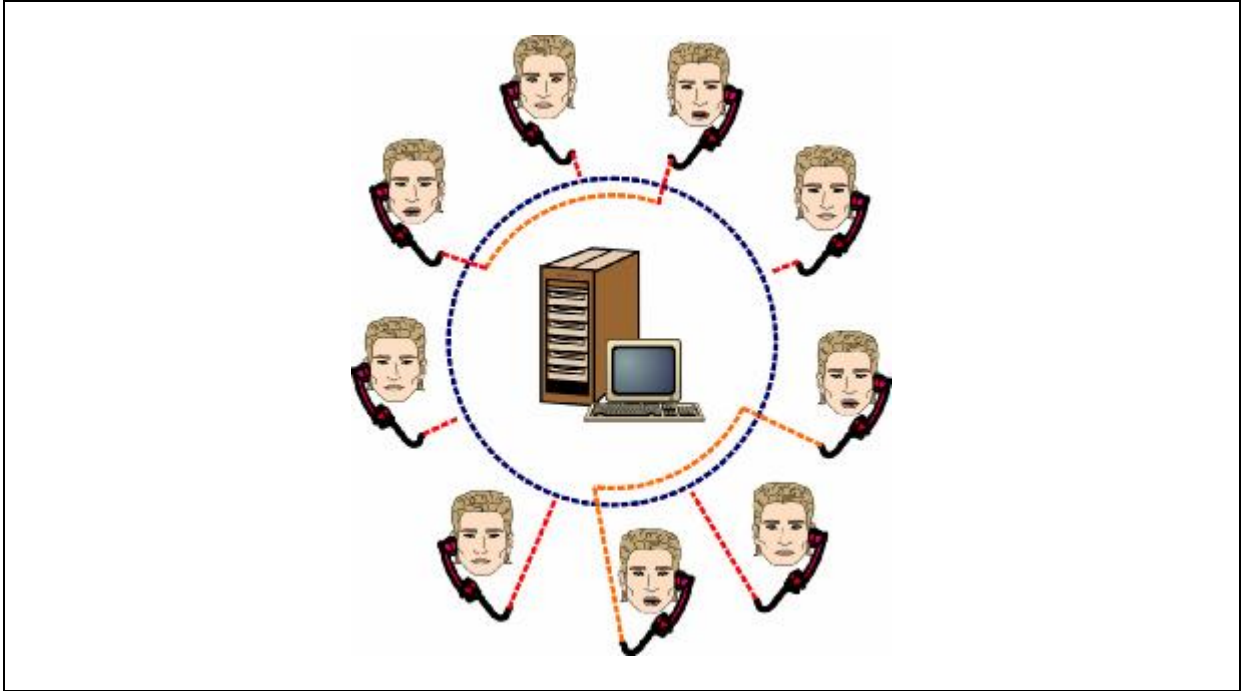
NEO



Μετατρέψτε το τηλεπικοινωνιακό σας σύστημα σε **ψηφιακό** και **συμβατό με VoIP**, χωρίς επιπλέον κόστος, χωρίς νέο εξοπλισμό, χωρίς χρονοβόρες διαδικασίες. Τα συστήματα KOSMON, λειτουργούν και ως **VoIP gateway** και σας επιτρέπουν να δεχόσαστε ή να κάνετε ή να μεταφέρετε τηλεφωνικές κλήσεις, εσωτερικές ή αστικές ή υπεραστικές ή διεθνείς, εκμεταλευόμενοι τα πλεονεκτήματα της τηλεφωνίας μέσω Ίντερνετ (που αποτελεί το μέλλον της τηλεφωνίας) **χωρίς κόστος** και με **κορυφαία ποιότητα** φωνής!



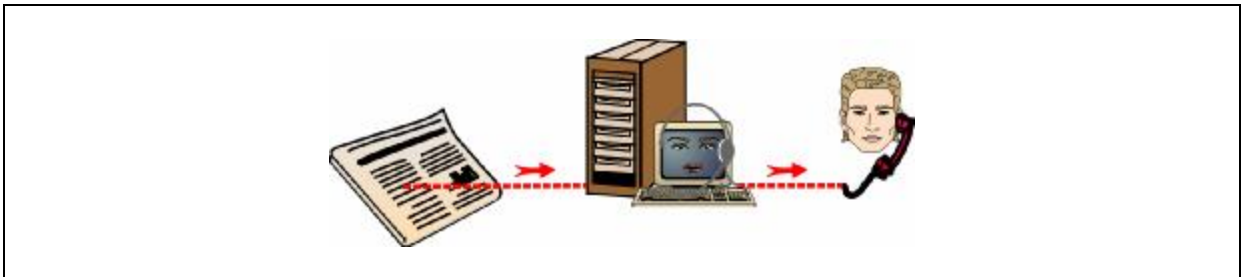
## ΕΞΕΛΙΓΜΕΝΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΣΥΝΟΜΙΛΗΤΩΝ



**Μοναδική δυνατότητα!** *Παράδειγμα:* Στο IVR βρίσκονται συνδεδεμένοι πολλοί συνομιλητές. Ο καθένας ακούει την υπηρεσία που έχει επιλέξει, κάνει τις επιλογές του, παίρνει ή δίνει πληροφορίες κ.λπ. Οποιαδήποτε στιγμή, κάποιος από αυτούς μπορεί να επιλέξει να συνδεθεί και να συνομιλήσει ζωντανά με οποιονδήποτε άλλον. Μπορεί να προηγηθεί κάποια διαδικασία για τη διασύνδεση (π.χ. να ζητηθεί έγκριση από τον άλλο πελάτη για τη σύνδεσή του) ή μπορεί η σύνδεση να γίνεται αμέσως μόλις ζητηθεί. Ιδανική για εφαρμογές: διδασκαλίας, club-ομάδες, γνωριμίες, Call center κ.λπ.



## ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΚΕΙΜΕΝΩΝ (TTS) – ΣΥΝΘΕΣΗ ΦΩΝΗΣ

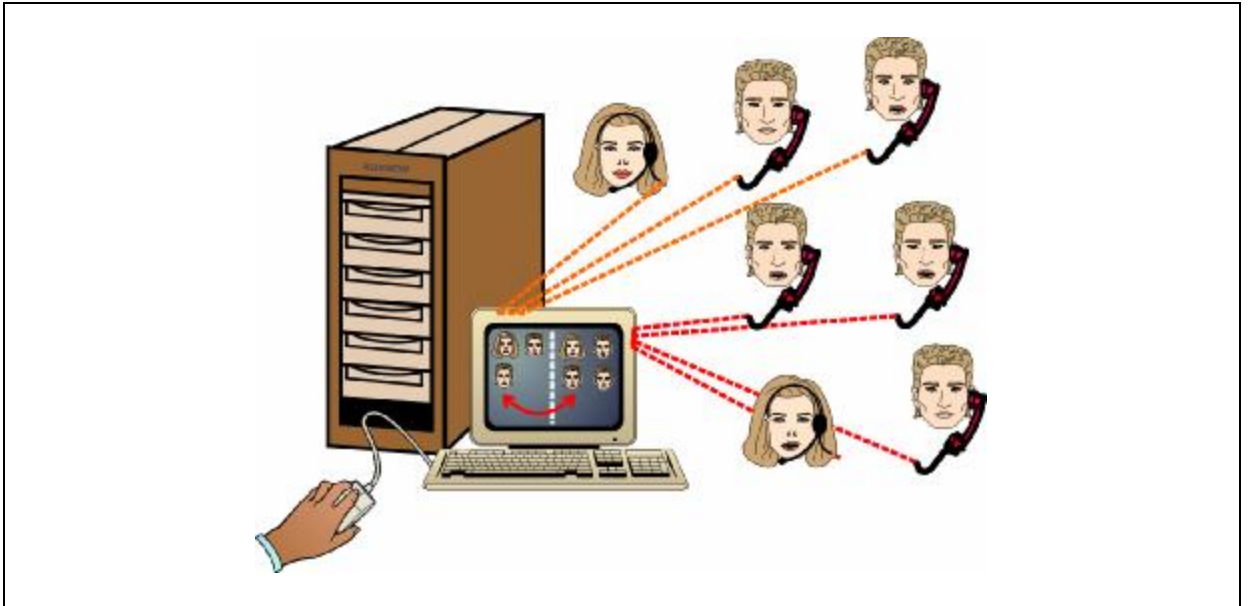


Τα συστήματα KOSMON μπορούν να διαβάσουν και να ανακοινώσουν φωνητικά, οποιαδήποτε πληροφορία ή κείμενο, χωρίς να χρειαστεί να το προ-ηχογραφήσετε. Ιδιαίτερα χρήσιμη δυνατότητα για πληροφορίες που αλλάζουν διαρκώς (π.χ. τιμές χρηματιστηρίου, τρέχουσα θερμοκρασία κ.λπ.). Το αποτέλεσμα είναι απόλυτα φυσικό και **πολύ καλύτερο** από... πολλές φωνές που ακούτε στο ραδιόφωνο ή την τηλεόραση!



## ΕΞΕΛΙΓΜΕΝΗ ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ ΠΟΛΛΩΝ ΣΥΝΟΜΙΛΗΤΩΝ (Conference)

NEO



Κι άλλα συστήματα επιτρέπουν σε πολλούς συνομιλητές να συνομιλούν όλοι μαζί ή να ακούνε όλοι μαζί κάποιον ομιλητή (πελάτες, τηλεφωνήτριες κ.λπ.). Όμως, το **KOSMONivr** προσφέρει μέχρι και 30 (!!!) σύγχρονους συνομιλητές ή ακροατές, σε μια ή περισσότερες ομάδες. Επίσης, το **KOSMONivr** προσφέρει δυναμική και αυτόματη αυξομείωση ομάδων («δωματίων») και συνομιλητών σε κάθε ομάδα, ανάλογα με τη ζήτηση της στιγμής. Τέλος, το **KOSMONivr** προσφέρει τη δυνατότητα να προσθέτετε ή να αφαιρείτε ή να μεταφέρετε συνομιλητές αυτόματα, με το πάτημα κάποιων πλήκτρων στην τηλεφωνική συσκευή του πελάτη, ή με το ποντίκι του υπολογιστή του επόπτη (drag & drop)! **Μπορείτε να βρείτε άλλο σύστημα στην αγορά που να προσφέρει όλα τα παραπάνω συγκεντρωμένα;**



## 600.000 ΚΛΗΣΕΙΣ ΧΩΡΙΣ ΑΝΑΓΚΗ ΕΠΑΝΕΚΚΙΝΗΣΗΣ

NEO

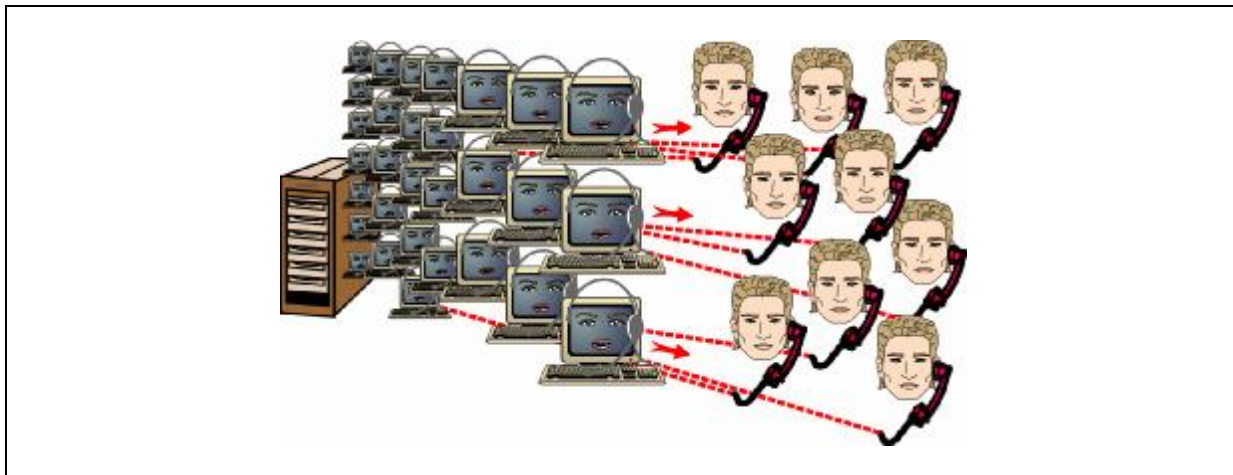


Σε πολλαπλές δοκιμές στα εργαστήριά μας (αλλά πλέον και σε πραγματικές συνθήκες, σε αρκετές από τις νέες εγκαταστάσεις), τα **KOSMONivr** έχουν επιτύχει εντυπωσιακό πλήθος κλήσεων (εισερχόμενων και εξερχόμενων) χωρίς να παρουσιαστεί κανένα πρόβλημα! Πλήθος κλήσεων της τάξης των **100.000, 200.000, 300.000**, χωρίς ανάγκη επανεκκίνησης, είναι σύνηθες για τη νέα έκδοση **v. 7**. Η μέγιστη σε διάρκεια, δοκιμή, έχει επιτύχει μέχρι και **600.000** κλήσεις, χωρίς κανένα πρόβλημα. Φυσικά, συνεχίζουμε τις δοκιμές για ακόμα εντυπωσιακότερα μεγέθη!



## ΑΥΤΟΜΑΤΕΣ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ – ΠΩΛΗΣΕΙΣ

NEO

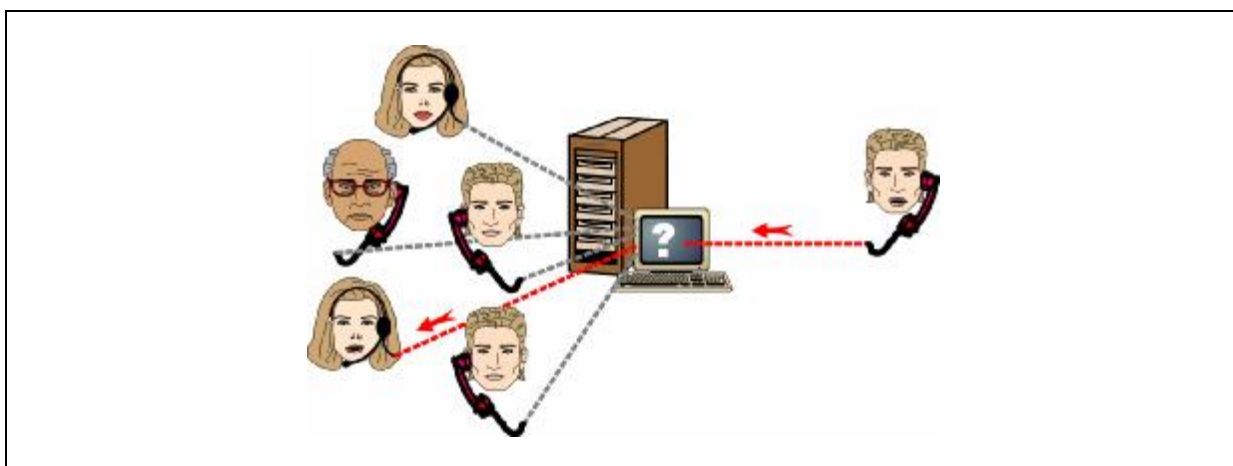


30 διαφημιστές – 30 πωλητές βρίσκονται στη διάθεσή σας, χωρίς λειτουργικό κόστος (μισθούς, υπερωρίες, αποζημιώσεις, νυχτερινά, άλλα προβλήματα κ.λπ.). Αναθέστε σε ένα σύστημα KOSMONivr (σε συνεργασία με τους τηλεφωνητές που ήδη διαθέτετε, ή ακόμα και χωρίς αυτούς) να ενημερώνουν και να πληροφορούν τους πελάτες σας, ή να βρίσκουν νέους πελάτες, ή να πωλούν τα προϊόντα σας, χωρίς επιπλέον κόστος!



## ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ (ACD)

NEO

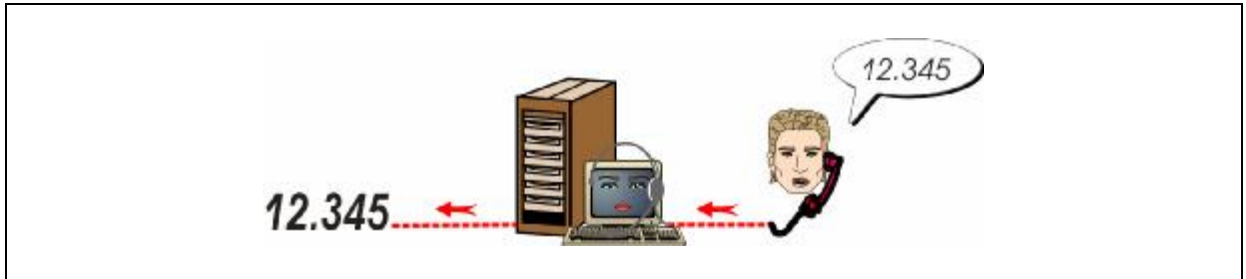


Μέχρι τώρα, για να έχει κανείς τη δυνατότητα να κατανέμει «έξυπνα» τις εισερχόμενες κλήσεις, σε τηλεφωνητές (π.χ. με τη βοήθεια φίλτρων και κριτηρίων), έπρεπε να επενδύσει ένα μεγάλο ως και «τεράστιο» ποσό, για εξοπλισμό και λογισμικό. Αυτά, πολλές φορές, ήταν τόσο δύσκληστα που κατέληγαν να υποχρησιμοποιούνται ή και να μην χρησιμοποιούνται καθόλου! Τώρα, αρκεί ένα KOSMONivr για να έχετε δυνατότητες που δεν θα μπορούσατε ούτε να φανταστείτε, με τα παλιά, δύσκληστα συστήματα. Και όλα αυτά με ελάχιστο κόστος!



## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΜΙΛΙΑΣ (Speech Recognition)

NEO

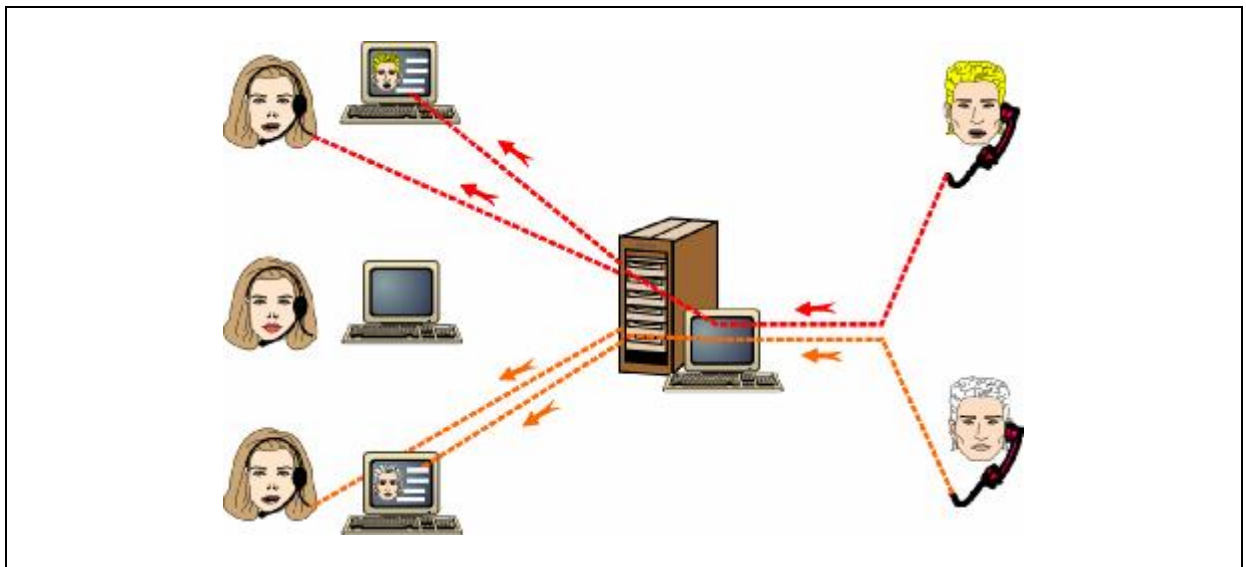


Μέχρι τώρα οι επιλογές του πελάτη ή η λήψη στοιχείων από αυτόν, γινόταν μέσω των πλήκτρων (αριθμών) της τηλεφωνικής συσκευής. Τώρα πλέον, τα συστήματα ΚΟΣΜΟΝ έχουν τη δυνατότητα (με **προσιτό κόστος**), να καταλαβαίνουν τις επιλογές (ή τις πληροφορίες) που δίνει ο πελάτης με τη **φωνή του**: εύκολα, γρήγορα και με ακρίβεια!



## ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΚΕΝΤΡΑ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (CI / CRM / Contact Center)

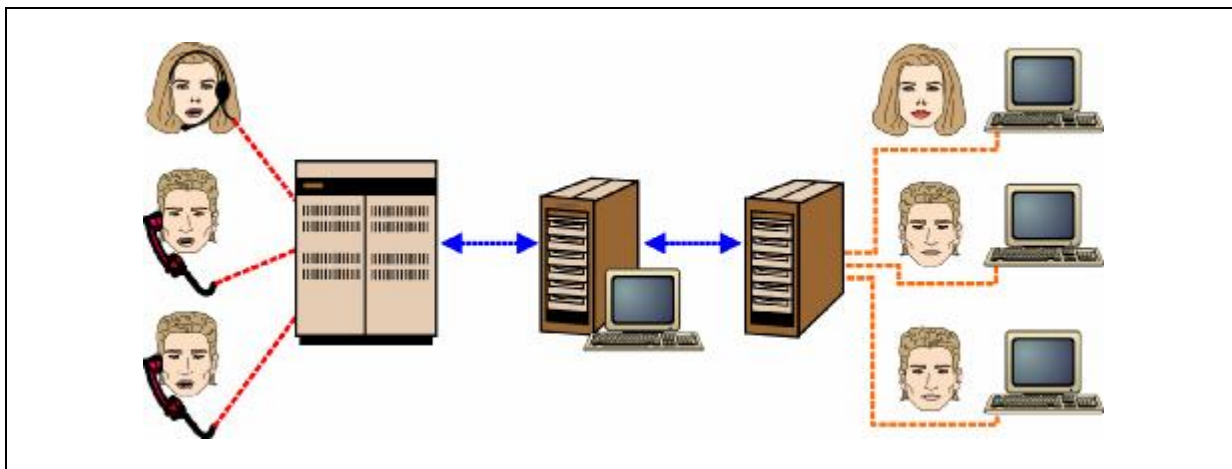
NEO



Μέχρι τώρα, για να αποκτήσει μια επιχείρηση ένα πλήρως αυτοματοποιημένο και εξελιγμένο κέντρο τηλεφωνητών (Call Center), θα έπρεπε να επενδύσει σε πανάκριβο εξοπλισμό, λογισμικό και υπηρεσίες. Συνήθως το αποτέλεσμα ήταν ένα περίπλοκο και δύσχρηστο σύστημα που σε πολλές περιπτώσεις υπολειπόταν. Υπάρχουν περιπτώσεις εταιρειών που «**χρυσοπλήρωσαν**» πανάκριβα συστήματα Call Centers, τα εγκατέστησαν και στο τέλος τα εγκατέλειψαν χωρίς να τα χρησιμοποιήσουν ποτέ! Τώρα πλέον, η ύπαρξη ενός συστήματος ΚΟΣΜΟΝ μπορεί να καλύψει κάθε ανάγκη ενός σύγχρονου Contact Center, **εύκολα, απλά** και **απίστευτα οικονομικά** (φωνή, SMS, φαξ, Ίντερνετ, ακόμα και ανάγκες που τα υπόλοιπα, πανάκριβα συστήματα, αδυνατούσαν να καλύψουν).



## ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΙ ΟΛΗ ΤΗΝ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ (CTI)

**NEO**


Τα συστήματα KOSMON λειτουργούν παράλληλα, συμπληρωματικά και σε συνεργασία με το υπάρχον τηλεφωνικό κέντρο, την υπάρχουσα τηλεπικοινωνιακή υποδομή και την υπόλοιπη μηχανογράφηση (υπολογιστές, Servers, Λογιστήριο κ.λπ.). Μπορούν επίσης να παίξουν το ρόλο του συνδετικού κρίκου (interface) μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων (telephony) και της μηχανογράφησης (computers), ως CTI (computer-telephony interface). Με αυτόν τον τρόπο επιτρέπουν την άμεση (On Line) ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των δύο συστημάτων (τηλεπικοινωνίες – μηχανογράφηση) π.χ. καταγραφή κλήσεων, διάρκεια, χρεώσεις, στατιστικά κ.λπ. Επιπλέον μπορούν να επιτρέψουν την ανάπτυξη εξελεγχόμενων και αυτοματοποιημένων υπηρεσιών όπως την αναγνώριση του πελάτη που καλεί και την άμεση εμφάνιση (στην οθόνη του υπολογιστή της τηλεφωνήτριας) όλων των στοιχείων του!



## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕ-ΗΧΟΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ (Audiotex Services)

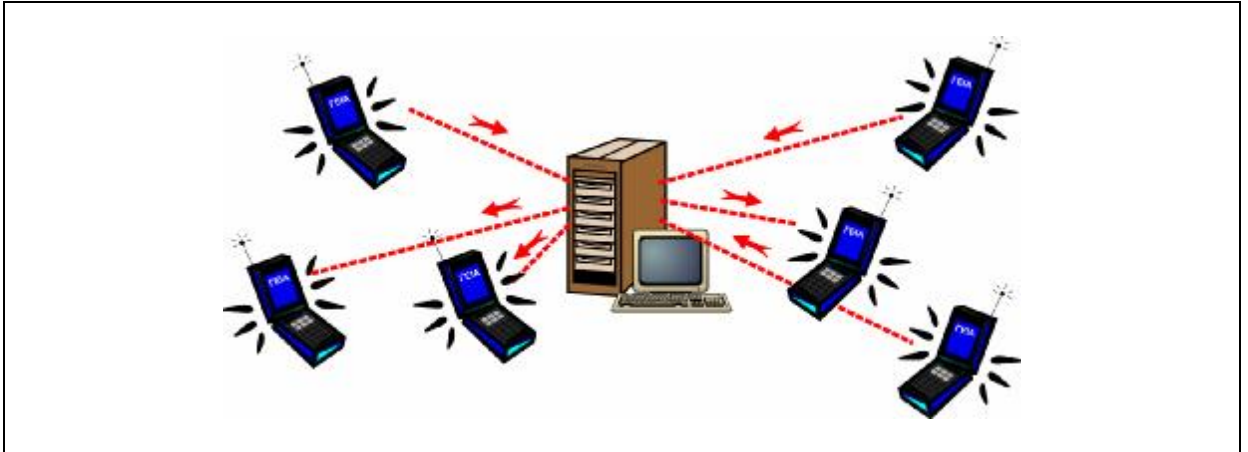


Όλες οι αυτοματοποιημένες υπηρεσίες που έχουμε συνηθίσει να προσφέρονται από το τηλέφωνο (επιλογή πληροφορίας με μενού: «πατήστε 1 για ...», ηχογραφημένες υπηρεσίες, ειδησεογραφική ενημέρωση, κ.λπ.) περιλαμβάνονται **έτοιμες** στα συστήματα KOSMON και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από την πρώτη στιγμή χωρίς να απαιτείται καμία προετοιμασία ή πρόσθετο κόστος!





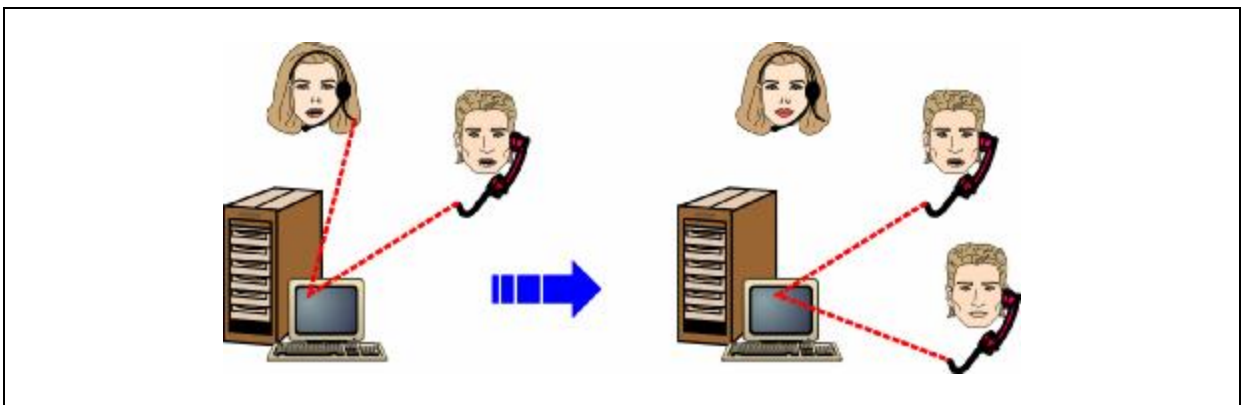
## ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΑΠΟ / ΣΕ ΚΙΝΗΤΑ (SMS Server)



Μέχρι τώρα για να μπορεί κανείς να λάβει ή να στείλει μηνύματα από/σε κινητό (SMS), για επαγγελματικές εφαρμογές, έπρεπε να καταφύγει σε ακριβές και περίπλοκες λύσεις (πλατφόρμα SMS, λογισμικό, εξοπλισμός, διασύνδεση με όλες τις εταιρείες κινητής κ.λπ.). Τώρα πλέον, τα συστήματα KOSMON έχουν τη δυνατότητα (με **προσιτό κόστος**) να λειτουργήσουν ως SMS Gateway – Server, προσφέροντας τα πλεονεκτήματα της απ' ευθείας πρόσβασης σε όλες τις εταιρείες κινητής, για κάθε υπηρεσία SMS (ακόμα και προστιθέμενης αξίας, τετραψήφιο αριθμό, μεγάλο όγκο αποστολών κ.λπ.)!



## ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΚΛΗΣΗΣ – ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΑΛΛΟΝ ΣΥΝΟΜΙΛΗΤΗ (Call Completion)

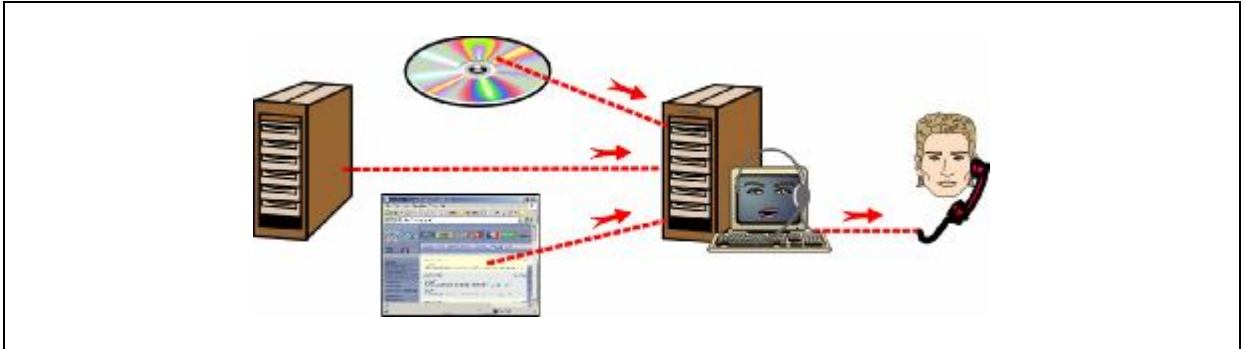


Τα συστήματα KOSMON μπορούν να εκτελέσουν ακόμα και τις πιο περίπλοκες και απαιτητικές εργασίες, όπως την «ολοκλήρωση κλήσης» (Transfer). **Παράδειγμα:** αφού η τηλεφωνήτρια συνομιλήσει με τον πελάτη, στην συνέχεια τον συνδέει με κάποιον άλλον συνομιλητή, εκτός Call Center, για να συνεχίσει τη συνομιλία του. Η συνομιλία αυτή εξακολουθεί να «διέρχεται» από τα συστήματα KOSMON οπότε μπορείτε να έχετε όλες τις δυνατότητες που προσφέρουν αυτά (ηχογράφηση κλήσης, στατιστικά στοιχεία, έλεγχο κλήσης κ.λπ.)!



## ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΑΝΤΛΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

NEO

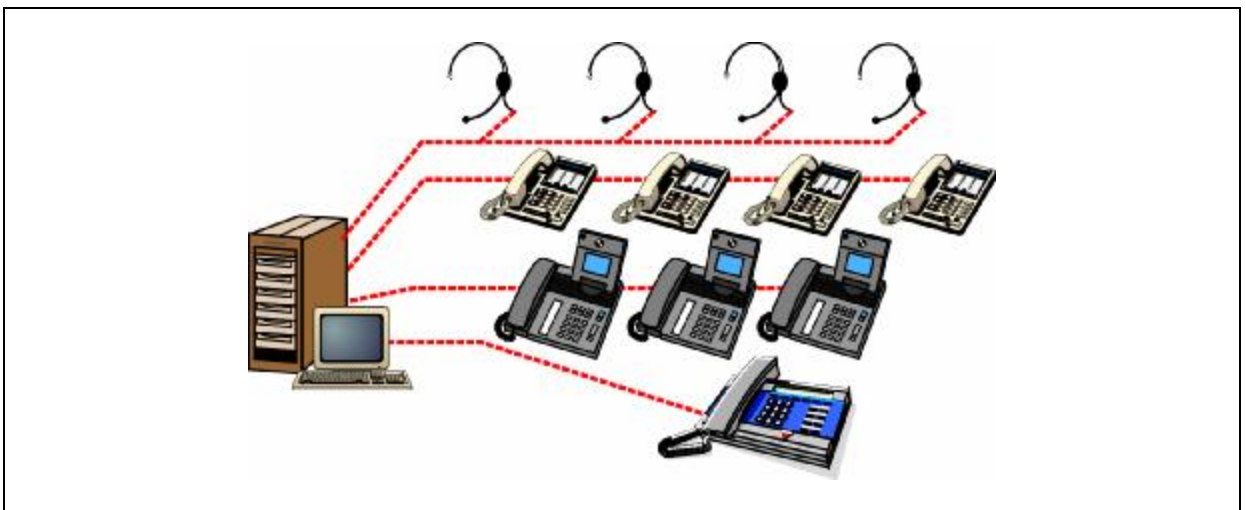


Τα συστήματα KOSMON μπορούν να συνδυάσουν και να προσφέρουν οποιαδήποτε πληροφορία ή στοιχείο ακόμα και χωρίς να τις έχετε προ-ηχογραφήσει ή προ-καταχωρήσει. Τα συστήματα KOSMON μπορούν να αντλήσουν μόνα τους, αυτόματα και σε τακτά χρονικά διαστήματα σχεδόν οποιαδήποτε πληροφορία υπάρχει και παρέχεται οπουδήποτε (π.χ. στο Ίντερνετ, σε άλλους υπολογιστές, σε κεντρικά αρχεία κ.λπ.) και σε οποιαδήποτε μορφή (π.χ. αρχεία SQL, Access, Word, Excell, σελίδες Internet, απλό κείμενο κ.λπ.)!



## ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ (PBX)

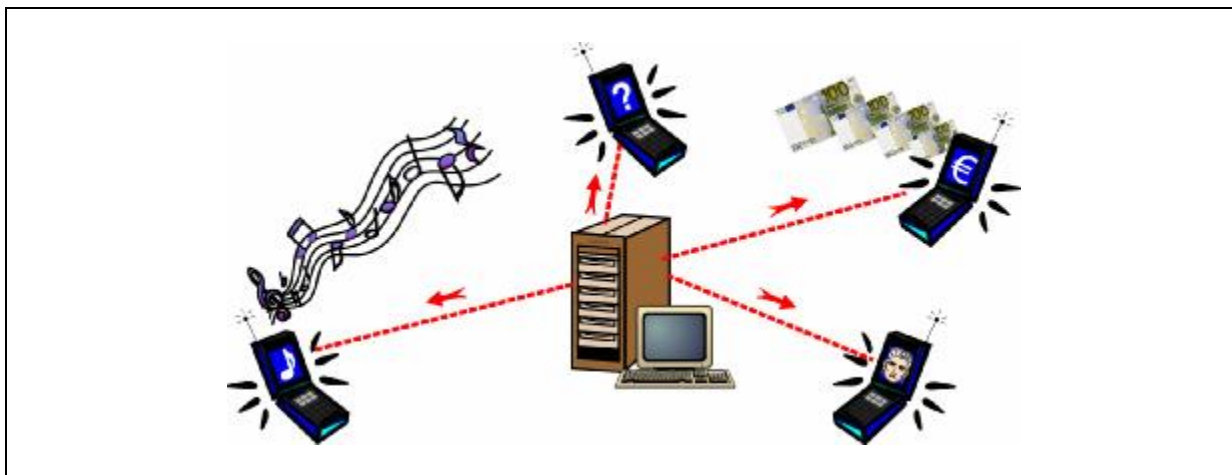
NEO



Τα συστήματα KOSMON μπορούν να λειτουργήσουν χωρίς να απαιτούν ύπαρξη τηλεφωνικού κέντρου αφού εύκολα και άμεσα μπορούν να λειτουργήσουν ως τηλεφωνικά κέντρα, αναλογικά, υβριδικά ή πλήρως ψηφιακά. Μπορούν να συνδεθούν σε αυτά, απλές τηλεφωνικές συσκευές, επαγγελματικές ψηφιακές συσκευές VoIP, ή και εξελιγμένες ψηφιακές κονσόλες VoIP για Call Centers! Επιπλέον, όταν υπάρχει τηλεφωνικό κέντρο και απαιτείται επέκτασή του, τα συστήματα KOSMON μπορούν να λειτουργήσουν παράλληλα ή συμπληρωματικά με αυτό.



## ΕΞΕΛΙΓΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΚΙΝΗΤΑ (SMS Services)



Τα συστήματα KOSMON μπορούν να προσφέρουν ακόμα και την πιο εξελιγμένη και απαιτητική υπηρεσία για κινητά τηλέφωνα, εύκολα, άμεσα και χωρίς επιπλέον κόστος, όπως υπηρεσίες: Ringtones, Video, mobileTV, Wap Push, MMS (multimedia), Java Games, υπηρεσίες πληροφόρησης, διαγωνισμούς, αλληλεπιδραστικά παιχνίδια, Ιντερνετ, κ.λπ.!



## ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗ & ΛΗΨΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΦΑΞ (FAX Server)



Τα συστήματα KOSMON μπορούν να λάβουν ή να στείλουν πολλά φαξ μαζί, είτε για εξυπηρέτηση συγκεκριμένου πελάτη, είτε για ομαδική ενημέρωση. Τα εισερχόμενα φαξ μπορούν να εκτυπωθούν ή να αποθηκευθούν σε υπολογιστή ή να αποσταλούν για ανάγνωση (όπου χρειάζεται) μέσω e-mail ή μέσω κινητού!

Η KOSMON προσφέρει σήμερα, την πιο **πλήρη** και **δοκιμασμένη** «γκάμα» συστημάτων και **υπηρεσιών** τηλεπικοινωνιών. Μπορεί να καλύψει **άμεσα, εύκολα** και σε **λογικό κόστος**, κάθε απλή ή εξειδικευμένη ανάγκη σας, χωρίς να χρειάζεται να καταφύγετε σε πολλούς προμηθευτές ή να συνδυάσετε διάφορες λύσεις που, πολλές φορές, είναι ασύμβατες μεταξύ τους.

Παράλληλα προσφέρει **εκπαίδευση** και **τεχνική υποστήριξη** σε κάθε εγκατάσταση ή συνεργασία. Η μακροχρόνια πορεία της εγγυάται ότι θα έχετε άμεση τεχνική υποστήριξη, όποτε τη χρειαστείτε, ακόμα και μετά από χρόνια. Παράλληλα, η συνεχής παρακολούθηση των εξελίξεων της τεχνολογίας και η **διαρκής αναβάθμιση** των συστημάτων, εγγυάται ότι η επένδυσή σας θα παραμένει **σύγχρονη** και **αποδοτική**, όσα χρόνια και αν περάσουν.

Σε συνδυασμό με τις εντυπωσιακά **λογικές τιμές** των **υπηρεσιών** μας, σας βοηθάμε να μετατρέψετε **άμεσα, εύκολα** και **οικονομικά**, την «επικοινωνία», από **δαπάνη** σε **έσοδο**, ακόμα και **χωρίς** να επενδύσετε άμεσα σε εξοπλισμό!

KOSMON\ivr<sup>®</sup>  
 KOSMON\Voice Center<sup>®</sup>  
 KOSMON>Contact Center<sup>®</sup>  
 KOSMON\Dialer<sup>®</sup>  
 KOSMON\ConferenceServer<sup>®</sup>  
 KOSMON\Recorder<sup>®</sup>  
 KOSMON\SMSserver<sup>®</sup>  
 KOSMON\FaxServer<sup>®</sup>  
 KOSMON\VoIPgateway<sup>®</sup>  
 KOSMON\IServer<sup>®</sup>

**No 1**

*σε εγκαταστάσεις,  
σε εξυπηρετούμενους πελάτες,  
σε δυνατότητες & ισχύ!*

**KOSMON**

*άεëÜæåé ôá äåäi ì Ýí á!*

Ραιδεστού 3, 14341, Ν. Φιλαδέλφεια, τηλ. 210-25.99.900, 210-25.18.780, fax. 210-25.99.999, [sales@kosmon.gr](mailto:sales@kosmon.gr)