



# บริษัท ไอ-มิต จำกัด

Plextel Callcenter สำหรับ Outsource Callcenter

บริษัท ไอ-มิต จำกัด เป็นบริษัท Consulting ด้านไอทีขนาดใหญ่ มีการพัฒนาทั้งด้าน Software, Database และ Contact Center เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มลูกค้าทุกประเภท รวมทั้งยังมีบริการ Outsource Callcenter ขนาดใหญ่สำหรับให้บริการลูกค้า และให้ความไว้วางใจเลือกใช้ระบบ Plextel เพื่อการทำ Outbound Callcenter ให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด

## ■ Solution Design

Plextel Precise 2 ถูกเลือกใช้เพื่อรองรับ Agent จำนวนกว่า 100 คน ใน 5 ชั้นของสำนักงาน เพื่อโทรออกภายนอกพร้อมๆกัน รวมทั้งรองรับ User ใช้งานปกติทั่วไปอีกกว่า 30 คน เชื่อมต่อกับสายโทรศัพท์ PSTN ภายนอก ผ่าน Vega Gateway จำนวน 5 เครื่อง โดยเลือกเชื่อมผ่านทั้งสาย E1 และ สาย FXO

โทรศัพท์ที่เลือกใช้ เป็น Yealink T20 ทั้งสำหรับ Agent และ User ทั่วไป ใช้ควบคู่กับ Headset YHS32 เพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด



## ■ Benefits

1. มีระบบ Call Recorder, Scorecard, Coaching, Reporting เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
2. รองรับการควบคุมการทำงานของพนักงานแบบ Realtime
3. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการโทรออก และง่ายในการบริหารจัดการ

## ■ Customer Reviews

“ลูกค้าสามารถโทรกลับเข้ามาถึง callcenter ถึงคนที่โทรออกโดยตรง ทำให้บริษัทได้เพิ่มความน่าเชื่อถือ และ ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า อัตราการตอบรับดีขึ้นมากหลังจากเปลี่ยนระบบ”

Plextel Precise2



Vega 50



Vega E1



Yealink-T20



Yealink-YHS32

