



## TC/Snapware 与客户关系管理(CRM)

### 特性概述

#### 接听功能

- 通过拖放操作, 实现来电管理
- 集中管理, 自动平衡工作负担
- 来电显示、来电等待、接听来电、来电转接、语音邮件转发、回拨等用户功能

#### 拨出功能

- 从Lotus Notes、Microsoft Exchange 和SAP 的通讯录直接拨号
- 忙音自动重拨, 支持呼叫调度
- 同步显示早前通话的相关笔记

#### 完美集成

- 传真、电子邮件、语音邮件、传呼、电报及专用交换机(PBX)
- SAP、ActiveX、MQSeries 和 TOPCALL API
- 支持无线应用协议(WAP)、互动式语音应答(IVR)和电子商务
- 全球支持服务

计算机电话集成(CTI)能提高通信系统的效率和生产力。TOPCALL 深耕企业通信解决方案行业已超过25年, 在客户关系管理系统(CRM)领域拥有丰富经验, 致力于为您提供客户关系管理的关键性工具。TOPCALL Snapware 能确保交流的正确性及可靠性, 通过为用户收集整理当前任务的相关信息, 提升高峰期呼叫的能力和客户满意度, 从而降低运营成本, 增加利润。

#### 产品

TC/Snapware 能够提高客户关系管理流程的自动化程度、流畅性和效率。它帮助用户完成进出电话的单个管理, 同时实现通信与企业应用及IT基础设施的无缝集成。此外, 它还对全部通信功能进行集中管理, 降低实施、运营和管理的成本。

#### 集成

TC/Snapware 采用TOPCALL 通信服务器one 作为进出通信的中心处理器。由于TC/Snapware 是通信服务器one 的附加功能, 它可以充分利用服务器的功能。此外, 它还增强了企业应用的功能性, 填补了统一消息传送环境的空白。Snapware 维持TOPCALL 通信解决方案一贯的可靠性和技术支持水平, 是实现客户服务全自动化的最佳选择。

#### 商业价值

TC/Snapware 解决方案可以提高员工的生产力, 帮助员工恰当适时地运用数据, 提升客户服务质量, 改善客户体验。凭借TC/Snapware, 您的企业将能够提供大幅优于竞争对手的服务质量, 建立起推动企业迈向成功的关键竞争优势。

Notes 是Lotus 公司的注册商标。Exchange 和ActiveX 是微软公司的注册商标。GroupWise 是Novell 公司的注册商标。MQSeries 是IBM 公司的注册商标。SAP 是SAP 公司的注册商标。

针对客户关系管理系统(CRM)的计算机电话集成(CTI)

---

