



<http://www.ctisolutions.pl>

Oprogramowanie Naso CC

klient CTI, statystyki połączeń i Call Center

wersja 2.5

CTI Solutions



O firmie CTI Solutions

- Wieloletnie doświadczenie w tworzeniu systemów informatycznych i telekomunikacyjnych
- Specjalizowanie się w tworzeniu oprogramowania dla telekomunikacji oraz CRM do zarządzania kontaktami z klientami
- Tworzenie autorskich systemów Call Center dostosowanych do wymagań polskich klientów
- Tworzenie autorskich systemów CRM
- Dostosowywanie aplikacji pod wymagania konkretnych klientów
- Stały rozwój systemów
- Współpraca z producentami central



Podstawowe funkcje programu

- Integracja z centralą telefoniczną
- Baza danych połączeń
- Aplikacja agenta
 - Wyświetlanie informacji o połączeniach
 - Baza klientów
- Aplikacja supervisor
 - Podgląd on-line na stan linii telefonicznych
 - Statystyki z połączeń oraz pracy agentów
 - Zarządzanie użytkownikami
- Dialer – obsługa kampanii wychodzących
- Wbudowany komunikator



Podstawowe funkcje programu

Aplikacja agenta

- Aplikacja konsultanta pozwala na logowanie się do systemu, będące jednocześnie zgłoszeniem gotowości do odbierania lub wykonywania połączeń. Konsultant widzi informacje o połączeniu, zidentyfikowanym kliencie oraz o kolejce oczekujących do niego połączeń. Logowanie pozwala rejestrować czas pracy konsultantów poświęcony na obsługę telefonów, jak i innych prac dzięki możliwości definiowania dowolnych statusów pracy. Aplikacja konsultanta posiada możliwość włączenia wbudowanego telefonu VoIP (softphone).
- Funkcje (zależne od wybranej wersji)
 - logowanie do systemu (zgłoszenie gotowości do obsługi połączeń)
 - zmiany statusów konsultanta (np. przerwa, w trakcie której połączenia nie są kierowane do danego konsultanta)
 - wyświetlanie informacji o kolejce oczekujących klientów w poszczególnych Infoliniach
 - wyświetlanie informacji o bieżącym połączeniu (numer dzwoniący, nazwa klienta jeśli został zidentyfikowany, dane z Infolinii)
 - czas rozmowy
 - przeglądanie historii połączeń
 - przeglądanie historii zmian statusów
 - lista połączeń nieodebranych
 - wbudowany telefon VoIP (softphone)
 - komentowanie rozmów, określanie typu rozmowy
 - Komunikator do rozmów między konsultantami (rozmowy ogólne i prywatne)
 - Wysłanie / odbieranie SMSów

Podstawowe funkcje programu

Aplikacja supervisor

- Aplikacja supervisor pozwala na wgląd w bieżący status pracy konsultantów, kolejek oczekujących połączeń oraz analizowanie statystyk pracy konsultantów (listy połączeń, ilości połączeń, wydajność pracy). Służy także do definiowania użytkowników, linii, kolejek. Wielopoziomowe uprawnienia pozwalają na stworzenie kont dla supervisorów zarządzających różnymi działami w firmie.

• Funkcje

- podgląd bieżącego statusu wszystkich konsultantów
- podgląd bieżącego statusu linii telefonicznych (kierunek połączenia, numer dzwoniący, godzina rozpoczęcia rozmowy)
- podgląd bieżącego stanu grup GWW
- przeglądanie historii połączeń
- przeglądanie historii zmian statusów agentów
- przeglądanie informacji o kolejkach na Infolinii (aktualna długość, ilość dostępnych konsultantów)
- raporty z pracy konsultantów
- czas pracy, w tym podział na efektywną pracę, przerwy
- ilości i czas zrealizowanych połączeń w podziale na przychodzące (przez Infolinie i bezpośrednio) oraz wychodzące
- rozkład godzinowy połączeń w celu wyszukiwania godzin największego obciążenia pracą (z podziałem na połączenia obsłużone i nie obsłużone)
- Wysłanie/odbieranie SMSów (dla central wyposażonych w interface GSM)



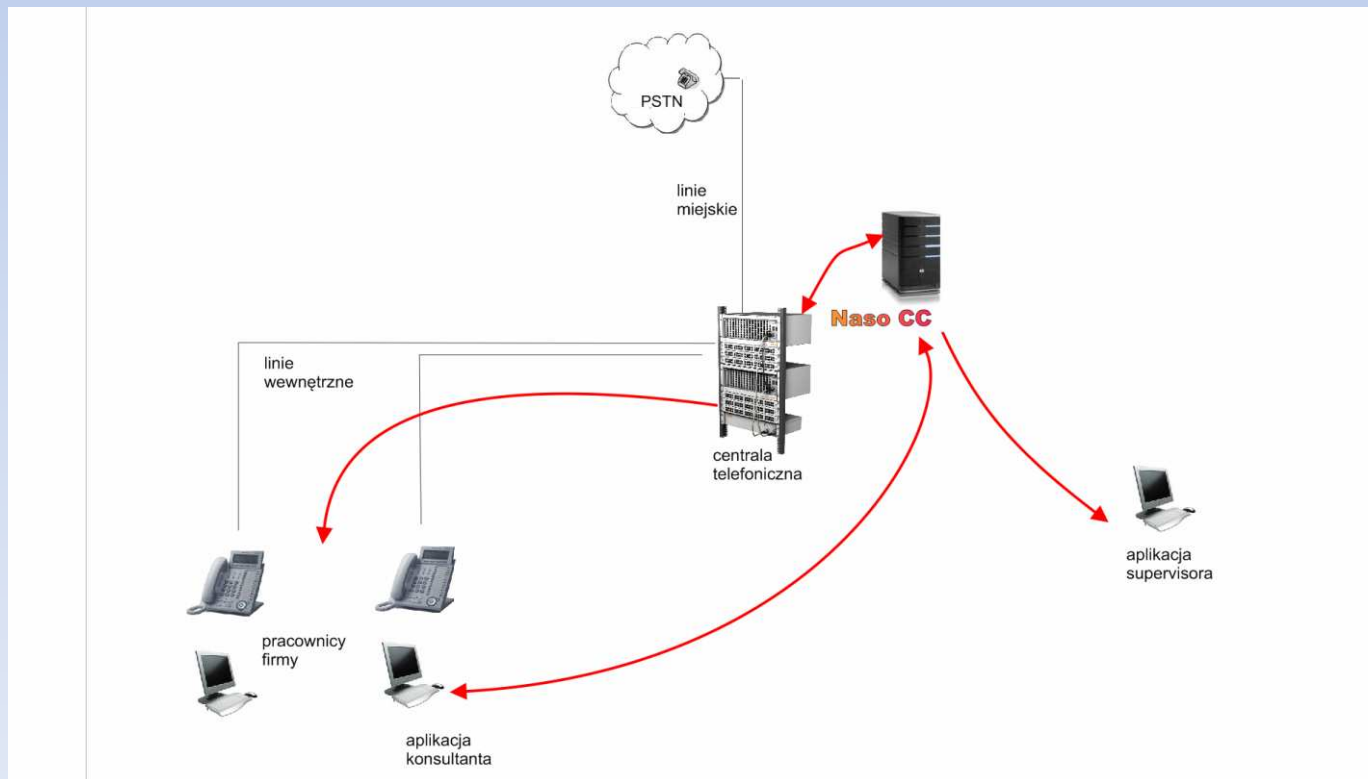
Podstawowe funkcje programu

Dialer

- Moduł pozwalający na zautomatyzowanie obsługi ruchu wychodzącego za pomocą kampanii telefonicznych z przypisaną grupą docelową klientów oraz grupą agentów przewidzianych do jej obsługi.
- **Funkcje**
 - **Definiowanie kampanii wychodzących**
 - Wzór scenariusza rozmowy z rejestrowaniem ankiety
 - Agenci zajmujący się daną kampanią
 - Grupa docelowa klientów
 - Dni i godziny aktywności danej kampanii
 - **Obsługa automatycznego dzwonienia do klientów**
 - Wyszukiwanie wolnego agenta, wybieranie dla niego kolejnego klienta i zestawianie połączenia
 - Podstawianie scenariusza rozmowy z klientem w formie ankiety pozwalającej na zbieranie danych
 - **Skrypty rozmowy**
 - Definiowanie skryptu rozmowy dla agenta
 - Rejestrowanie odpowiedzi udzielonych przez klienta
 - **Statystyki z kampanii**
 - Ilości obdzwonionych klientów
 - Efektywność pracy agentów
 - Ilości błędnych numerów

Architektura systemu

- System składa się z 3 podstawowych elementów
- Aplikacja serwerowa – komunikuje się z centralą
- Aplikacja agenta
- Aplikacja supervisor





Naso CC – wersje programu

- Dostępne wersje:
 - **Naso CC** (zawiera aplikację supervisorów i agentów)
 - **Naso CC Start** (zawiera uproszczoną wersję aplikacji agentów oraz pełną aplikację supervisorów)
 - **Naso CC + Percula CRM** (zawiera aplikację supervisorów oraz aplikację CRM z wbudowanym agentem Naso CC)

Wersje Naso CC LITE, oraz Naso CC Mix zostały wycofane z oferty.

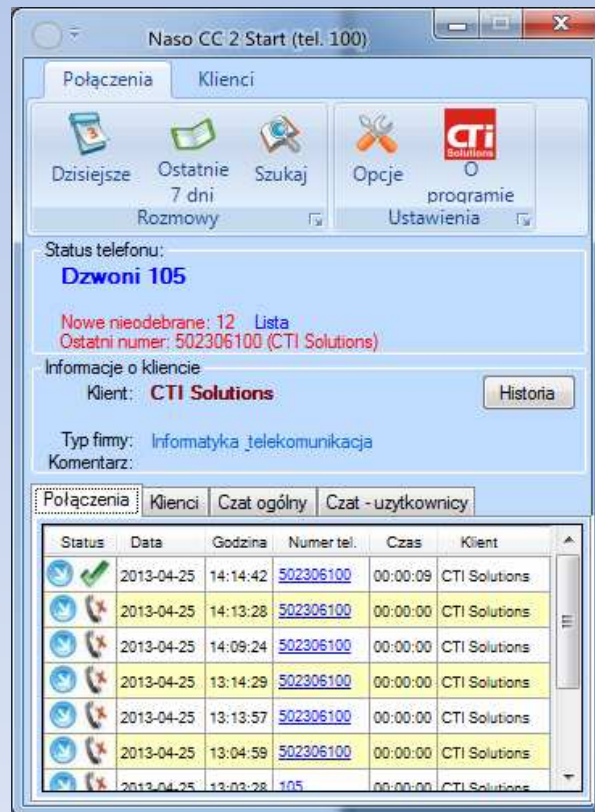


Porównanie wersji Naso CC

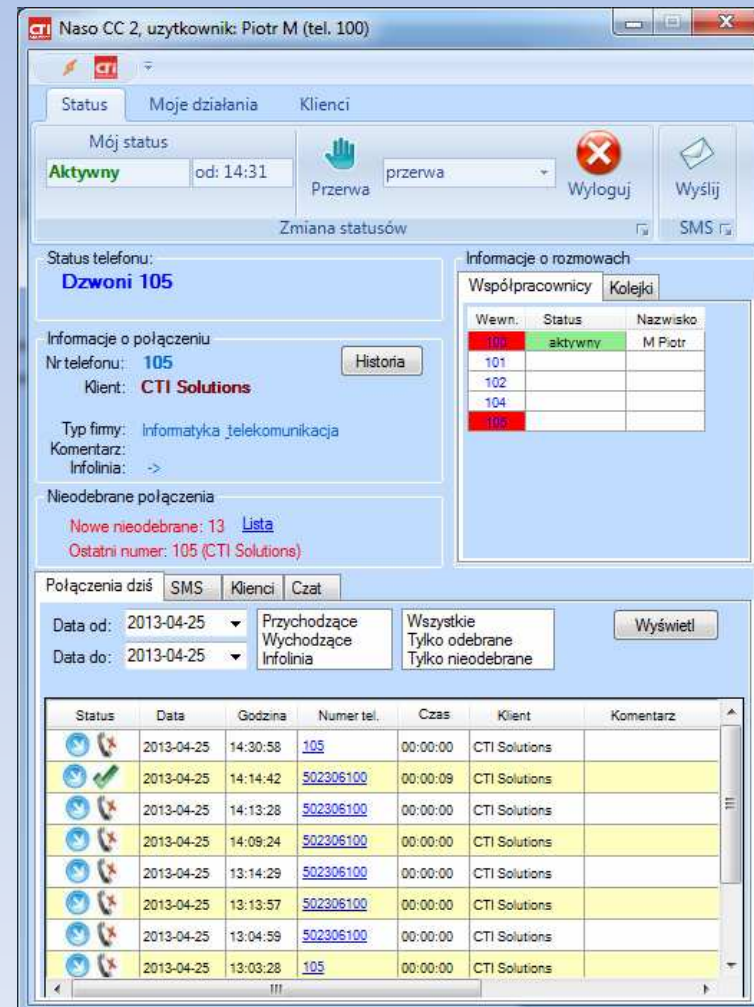
Funkcjonalność	Naso CC Start	Naso CC
Aplikacja agenta	Uproszczona	Pełna
Aplikacja supervisorów	Pełna	Pełna
Wyświetlanie informacji o połączeniu (numer, klient, czas)	Tak	Tak
Wyświetlenia informacji o infolinii na którą dzwoni klient	Nie	Tak
Wyświetlanie informacji o współpracownikach	Nie	Tak
Zmiany statusów agenta, logowanie do grup telefonicznych	Nie	Tak
Wyświetlanie informacji o długości kolejek	Nie	Tak
Historia połączeń	Tak	Tak
Komunikator	Tak	Tak
Komentowanie rozmów (notatki)	Nie	Tak
Obsługa SMS'ów	Nie	Tak
Dialer, kampanie telemarketingowe	Nie	Tak
Baza klientów / książka telefoniczna	Tak	Tak
Opcjonalny soft-phone	Nie	Tak
API do innych programów	Nie	Tak

Porównanie wersji Naso CC

- Naso CC Start



- Naso CC





Naso CC – przykładowe zastosowania

- Analizowanie ruchu telefonicznego
- Wsparcie obsługi własnej infolinii
- Ułatwienie pracy działu handlowego
- Obsługa Call Center
- Obsługa działu serwisu (identyfikacja klientów, rejestracja zgłoszeń w CRM)
- Kampanie telefoniczne – automatyzacja połączeń wychodzących

Naso CC - zastosowanie

- **Analizowanie ruchu telefonicznego**
 - Podgląd on-line na stan linii telefonicznych
 - Podgląd dostępności pracowników
 - Listy połączeń odebranych / nieodebranych
 - Informacje o średnim czasie odbierania połączeń
 - Statystyki z efektywności pracy poszczególnych pracowników
 - Historia połączeń klientów
 - Uproszczenie obsługi grup telefonicznych



Naso CC - zastosowanie

- **Działania telemarketingowe**
 - Definiowanie kampanii
 - Wzory scenariuszy rozmowy dla agentów
 - Automatyzacja dzwonienia do klientów
 - Rejestrowanie odpowiedzi klientów
 - Statystyki efektywności kampanii



Naso CC - zastosowanie

- **Wsparcie obsługi własnej infolinii, call center**
 - Podgląd on-line na stan linii telefonicznych
 - Podgląd dostępności pracowników
 - Aplikacja dla agenta z wyświetlaniem informacji o kliencie z którym prowadzona jest rozmowa
 - Listy połączeń odebranych / nieodebranych
 - Informacje o średnim czasie odbierania połączeń
 - Rozkład godzinowy połączeń z podziałem na przychodzące i wychodzące – możliwość optymalizacji ilości osób obsługujących infolinię
 - Statystyki z efektywności pracy poszczególnych pracowników
 - Historia połączeń klientów
 - Uproszczenie obsługi grup telefonicznych

Naso CC - zastosowanie

- **Obsługa działu serwisu, działu sprzedaży**
 - Podgląd on-line na stan linii telefonicznych
 - Aplikacja Percula CRM dla agenta z wyświetlaniem informacji o kliencie z którym prowadzona jest rozmowa
 - Historia zgłoszeń klienta
 - Rejestrowanie nowych zgłoszeń, śledzenie stanu zaawansowania prac nad zgłoszeniem
 - Listy połączeń odebranych / nieodebranych
 - Planowanie spotkań z klientami
 - Rozkład godzinowy połączeń z podziałem na przychodzące i wychodzące – możliwość optymalizacji ilości osób obsługujących klientów
 - Historia połączeń klientów



<http://www.ctisolutions.pl>

Naso CC Agent

Aplikacja dla konsultanta



Naso CC Agent – podstawowe funkcje

- Logowanie do systemu
- Zmiany statusów (dostępny, różne rodzaje przerw)
- Informacje o przychodzącym połączeniu
- Informacje o długości kolejki oczekujących połączeń
- Informacje o użyciu linii wewnętrznych współpracowników
- Baza klientów (przeglądanie, edycja)
- Wyświetlanie informacji o dzwoniącym kliencie (nazwa, typ firmy, komentarz dotyczący klienta)
- Możliwość wpisania komentarza do prowadzonej rozmowy / określenia typu rozmowy (definiowalna z listy)
- Inicjowanie połączenia (zależne od typu posiadanego aparatu telefonicznego)
- Historia własnych połączeń / połączeń wybranego klienta
- Historia własnych zmian statusów
- Wbudowany telefon IP – „softphone”

Naso CC Agent aplikacja konsultanta

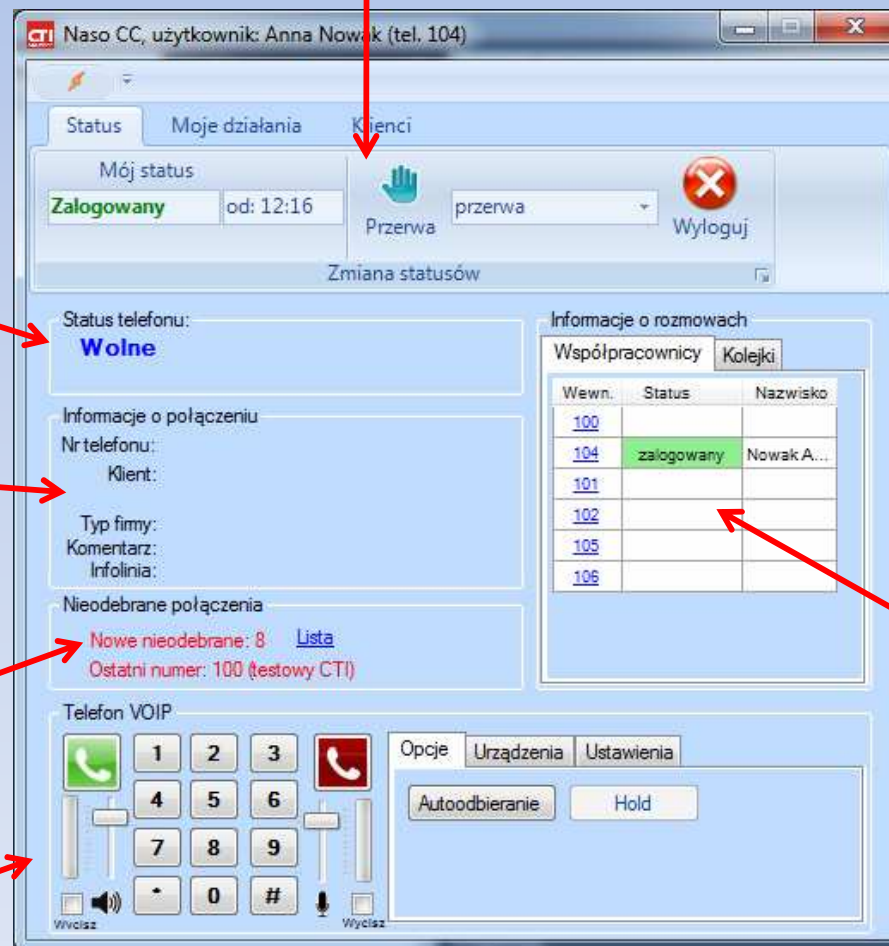
Zmiana statusów konsultanta

Status telefonu,
czas rozmowy

Informacje o kliencie

Informacje o
nieodebranych
połączeniach

Wbudowany softphone (opcjonalny)



Statusy
współpracowników
oraz zajętość ich
telefonów

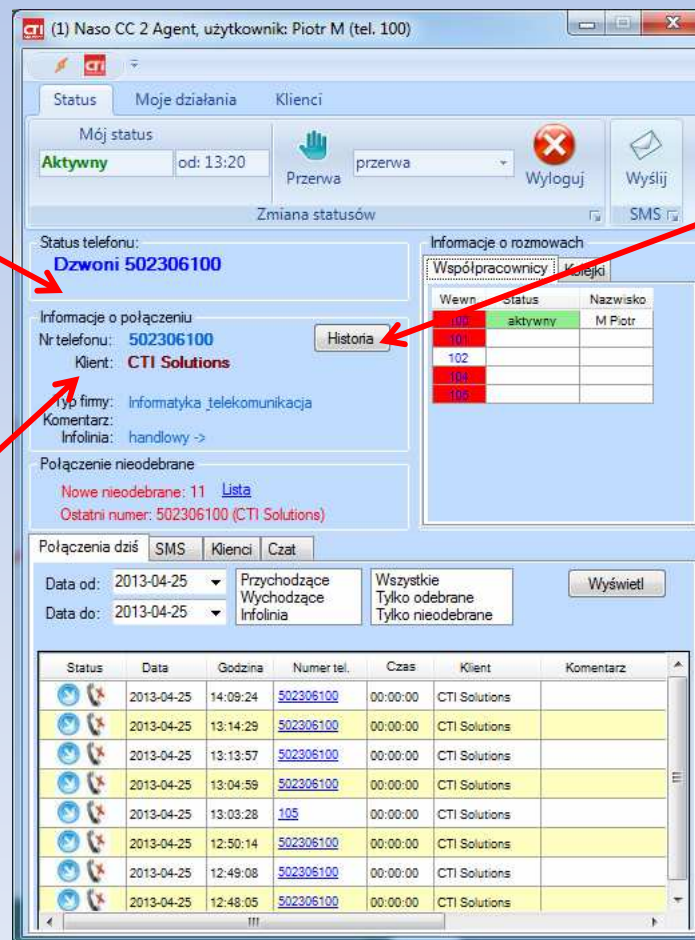
Naso CC Agent przychodzące połączenie

Konfigurowanie działania przy dzwonieniu:

- Wyskakujące okienko Naso CC z pełną informacją
- „Dymek” z podstawowymi informacjami o dzwoniącym kliencie

Status telefonu,
czas rozmowy

Informacje o
dzwoniącym
klientie

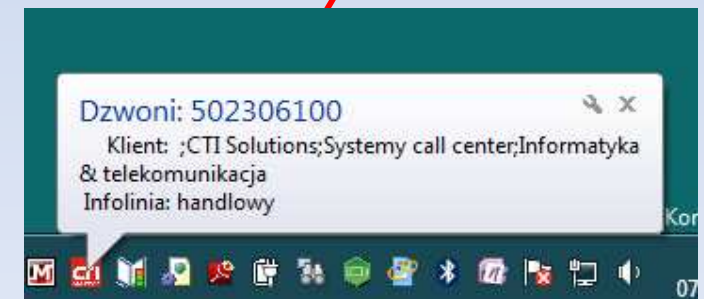


The screenshot shows the Naso CC Agent interface. At the top, it displays the user's status as 'Aktywny' (Active) since 13:20. Below this, there are buttons for 'Przerwa' (Pause), 'Wyloguj' (Logout), and 'Wyślij' (Send). The main section is titled 'Dzwoni 502306100' and provides details about the incoming call, including the client name 'CTI Solutions' and the company type 'Informatyka, telekomunikacja'. A 'Historia' button is visible next to the call information. At the bottom, there is a table showing the call history for the day of 2013-04-25.

Status	Data	Godzina	Numer tel.	Czas	Klient	Komentarz
📞	2013-04-25	14:09:24	502306100	00:00:00	CTI Solutions	
📞	2013-04-25	13:14:29	502306100	00:00:00	CTI Solutions	
📞	2013-04-25	13:13:57	502306100	00:00:00	CTI Solutions	
📞	2013-04-25	13:04:59	502306100	00:00:00	CTI Solutions	
📞	2013-04-25	13:03:28	105	00:00:00	CTI Solutions	
📞	2013-04-25	12:50:14	502306100	00:00:00	CTI Solutions	
📞	2013-04-25	12:49:08	502306100	00:00:00	CTI Solutions	
📞	2013-04-25	12:48:05	502306100	00:00:00	CTI Solutions	

Historia połączeń
dzwoniącego klienta

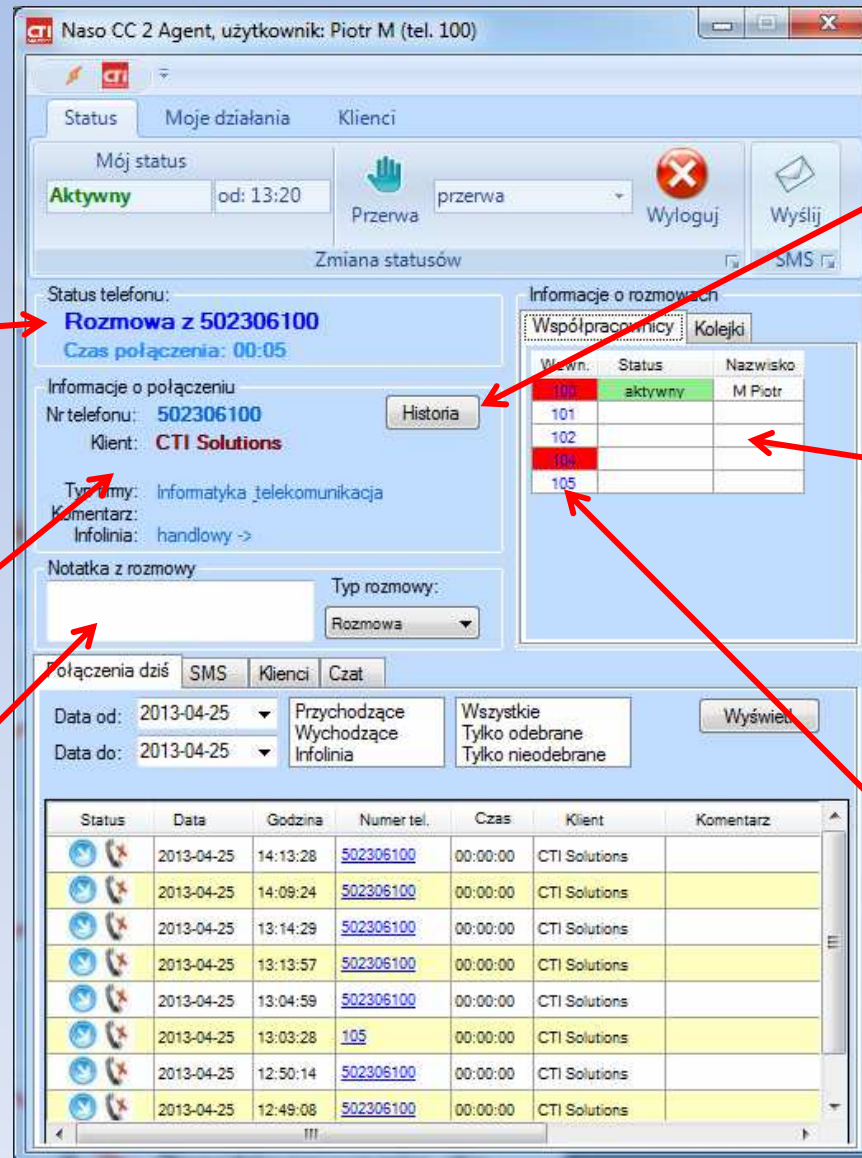
„Dymek” z
informacją o
połączeniu



The screenshot shows a 'Dymek' (pop-up) window with the following information:

Dzwoni: 502306100
Klient: ;CTI Solutions;Systemy call center;Informatyka & telekomunikacja
Infolinia: handlowy

Naso CC Agent rozmowa telefoniczna



Status telefonu, czas rozmowy

Informacje o kliencie

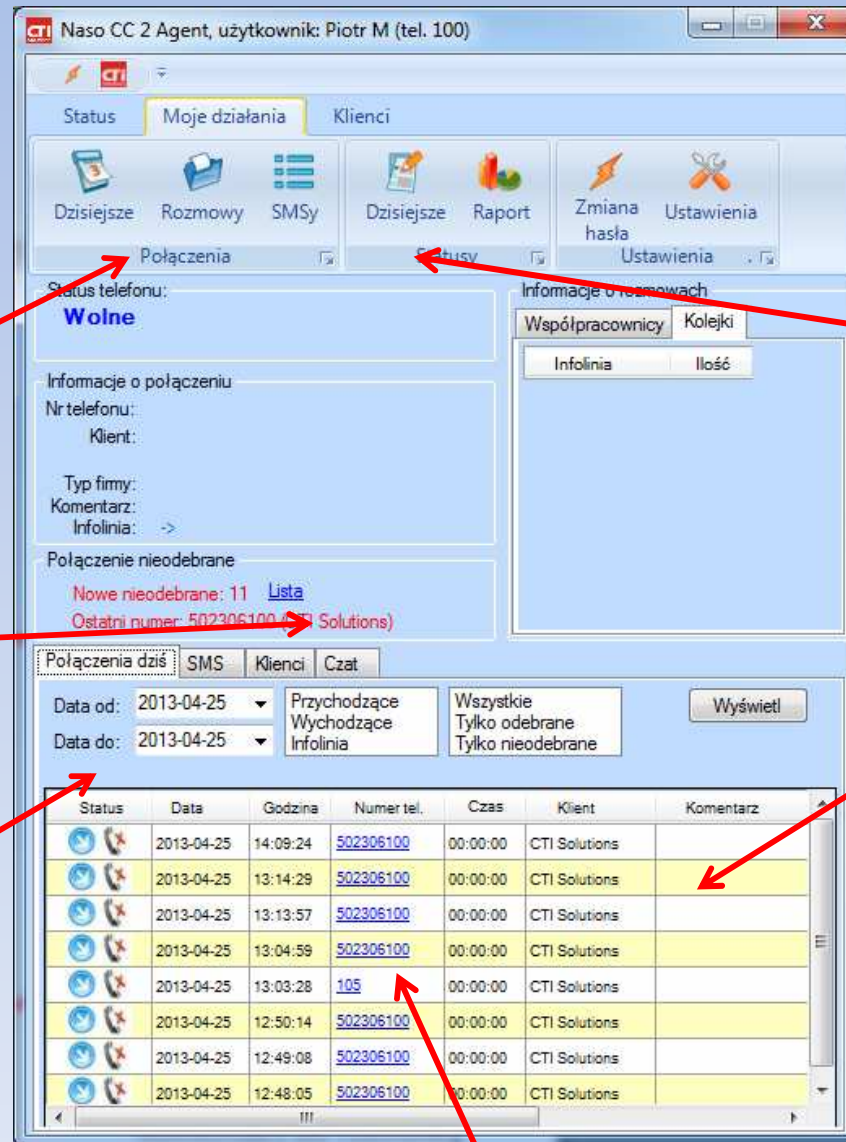
Możliwość zrobienia notatki do rozmowy oraz określenie typu rozmowy

Historia połączeń dzwoniącego klienta

Statusy współpracowników oraz zajętość ich telefonów

Przekierowanie do współpracownika

Naso CC Agent – historia połączeń



Przeglądanie historii własnych połączeń

Historia zmian własnych statusów z bieżącego dnia

Szybkie wyświetlenie listy nieodebranych połączeń

Lista połączeń:

- Typ
- Status
- Data i godzina
- Nr telefonu
- Klient
- Komentarz do rozmowy (z możliwością jego zmiany)

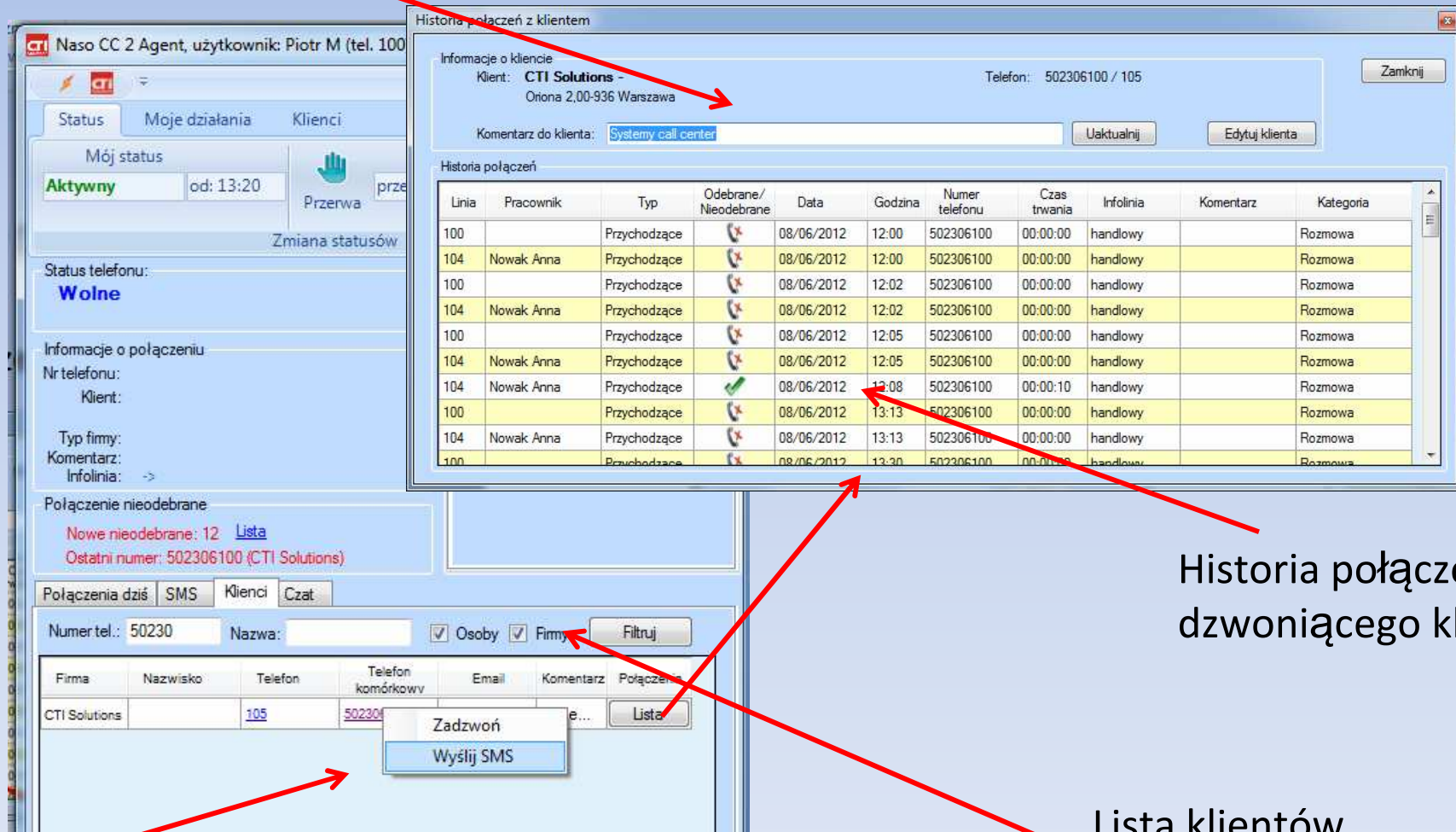
Filtrowanie połączeń wg różnych kryteriów

Możliwość zainicjowania połączenia do klienta

Naso CC Agent – baza klientów

Edycja komentarza do klienta

Lista połączeń do / od klienta



The screenshot displays the 'Naso CC 2 Agent' interface. On the left, the main window shows the user's status as 'Aktywny' and the phone status as 'Wolne'. The client information section includes the name 'CTI Solutions' and phone number '502306100'. A comment field contains 'Systemy call center'. Below this, there are options to 'Zadzwonić' (Call) and 'Wyślij SMS' (Send SMS).

An inset window titled 'Historia połączeń z klientem' (Call history with client) is open, showing a table of call records. The table has columns for Line, Employee, Type, Status, Date, Time, Phone Number, Duration, Infoline, Comment, and Category. The records show incoming calls from '502306100' on 08/06/2012, mostly handled by 'Nowak Anna'.

Historia połączeń
dzwoniącego klienta

Lista klientów,
wyszukiwanie

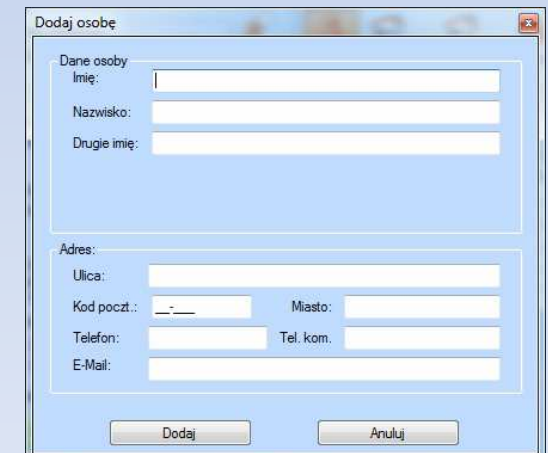
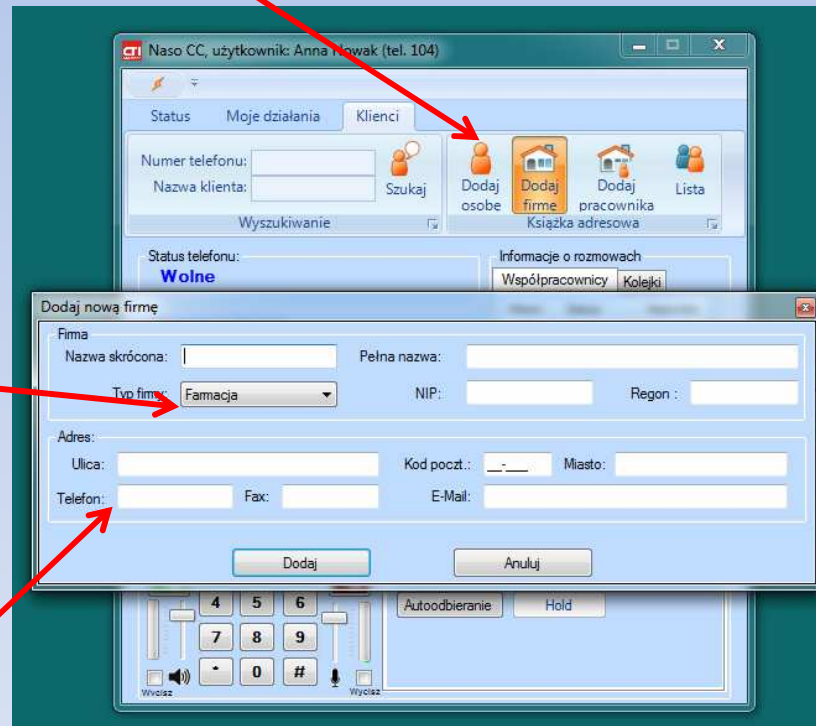
Możliwość zainicjowania połączenia do klienta
lub wysłania SMS'a

Naso CC Agent – baza klientów

Dodawanie nowych klientów

Różne typy klientów:
osoba, firma, pracownik firmy

Definiowalne typy
firm



Automatyczne wstawianie numeru telefonu w trakcie rozmowy z nowym klientem



<http://www.ctisolutions.pl>

Naso CC Start - Agent

Aplikacja dla konsultanta
w wersji Naso CC Start



Naso CC Start - Agent aplikacja konsultanta

Wyszukiwanie połączeń, klientów

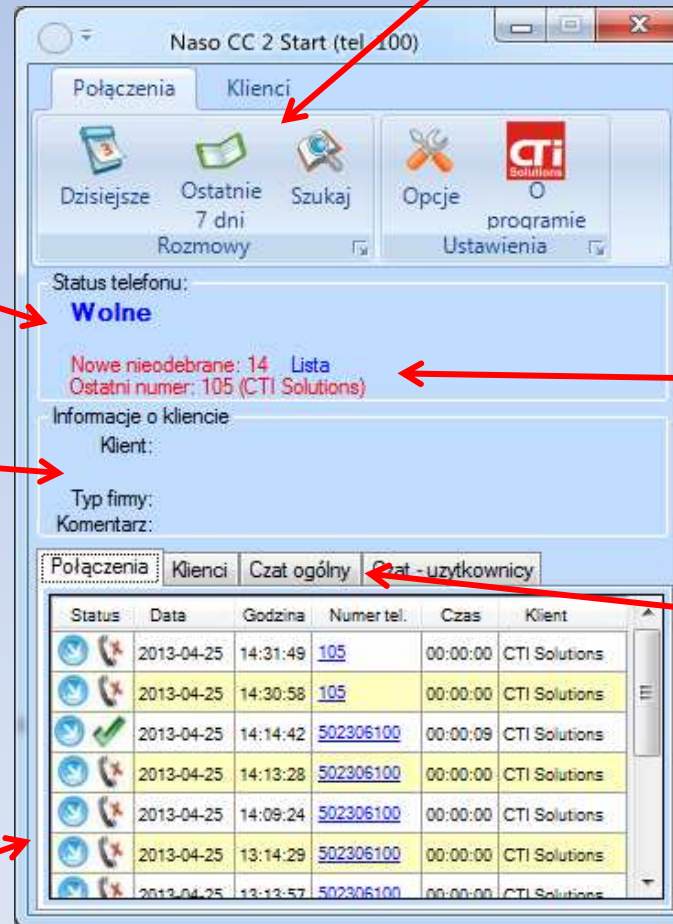
Status telefonu,
czas rozmowy

Informacje o kliencie

Informacje o
nieodebranych
połączeniach

Baza klientów,
Komunikator

Historia połączeń





<http://www.ctisolutions.pl>

Naso CC Supervisor

Aplikacja dla
supervisora / administratora



Naso CC Supervisor

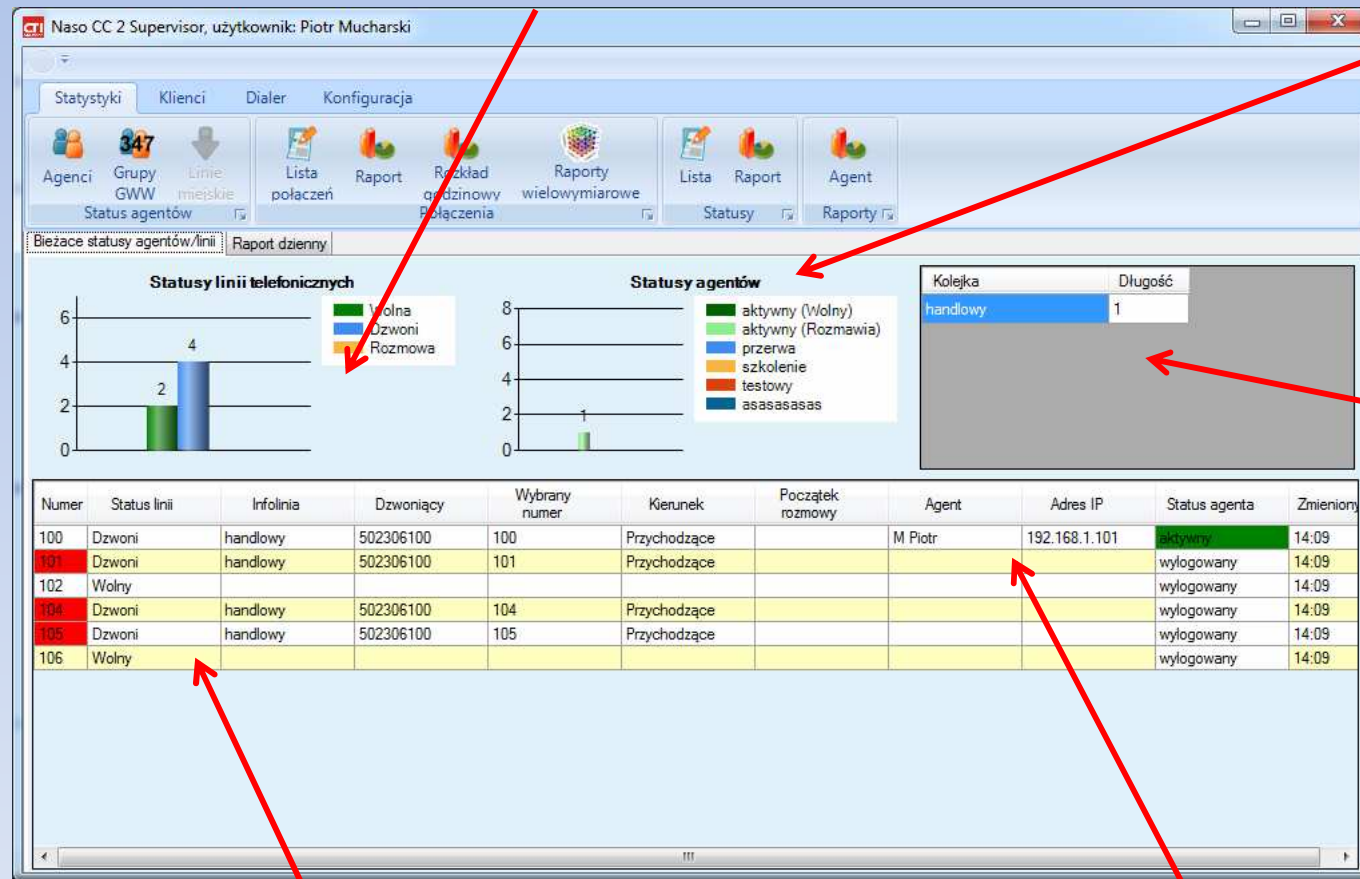
- **Podstawowe funkcje**

- podgląd bieżącego statusu wszystkich konsultantów
- podgląd bieżącego statusu linii telefonicznych (kierunek połączenia, numer dzwoniący, godzina rozpoczęcia rozmowy)
- podgląd bieżącego stanu grup telefonicznych
- przeglądanie historii połączeń
- przeglądanie historii zmian statusów agentów
- przeglądanie informacji o kolejkach na Infolinii (aktualna długość, ilość dostępnych konsultantów)
- raporty z pracy konsultantów
- czas pracy, w tym podział na efektywną pracę, przerwy
- ilości i czas zrealizowanych połączeń w podziale na przychodzące (przez Infolinie i bezpośrednio) oraz wychodzące
- rozkład godzinowy połączeń w celu wyszukiwania godzin największego obciążenia pracą (z podziałem na połączenia obsłużone i nie obsłużone)
- Zarządzanie użytkownikami

Naso CC Supervisor

Bieżący podgląd pracy konsultantów (aktualizowany on-line)

Podsumowanie ilościowe statusu linii



Podsumowanie ilościowe statusu agentów

Długości kolejek

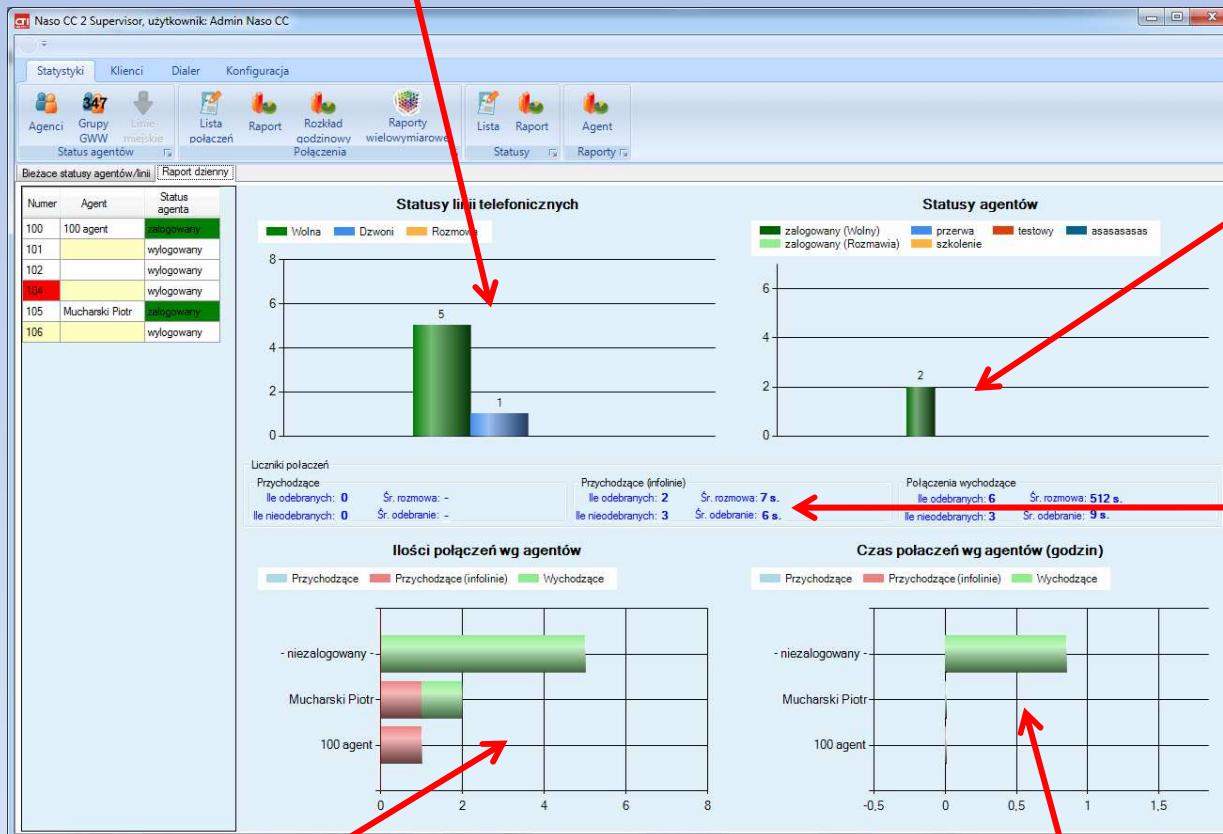
Informacje o połączeniu (numery, kierunek, czas rozmowy)

Informacje o konsultancie (nazwisko, aktualny status, czas statusu)

Naso CC Supervisor

Bieżący podgląd pracy konsultantów (aktualizowany on-line)

Podsumowanie ilościowe statusu linii



Podsumowanie ilościowe statusu agentów

Ilości połączeń, średnie czasy rozmowy, średnie czasy oczekiwania

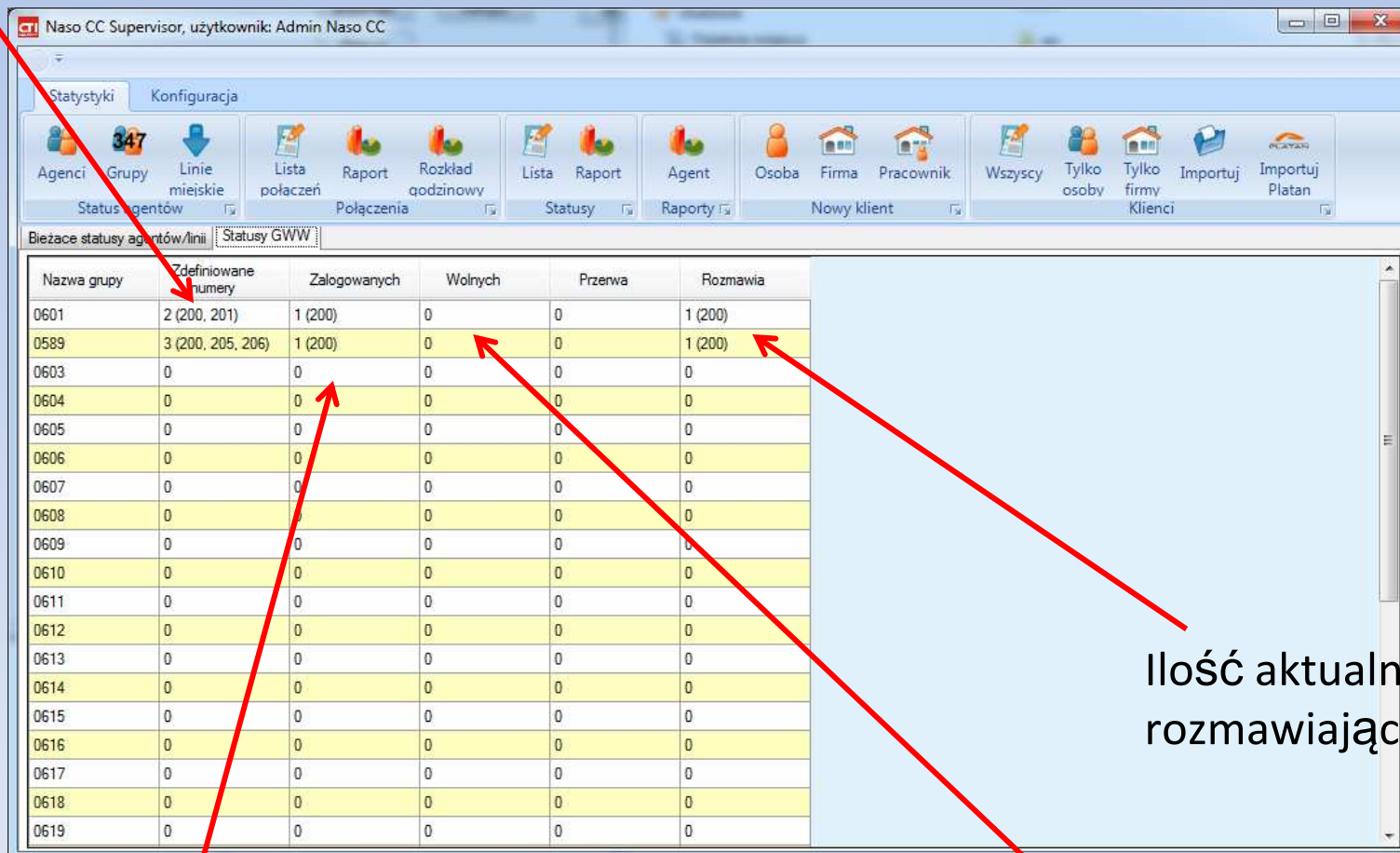
Ilości połączeń zrealizowanych wg agentów

Łączny czas rozmów wg agentów

Naso CC Supervisor

Skład grupy

Bieżący podgląd stanu grup abonentów (aktualizowany on-line)



Nazwa grupy	Zdefiniowane numery	Zalogowanych	Wolnych	Przerwa	Rozmawia
0601	2 (200, 201)	1 (200)	0	0	1 (200)
0589	3 (200, 205, 206)	1 (200)	0	0	1 (200)
0603	0	0	0	0	0
0604	0	0	0	0	0
0605	0	0	0	0	0
0606	0	0	0	0	0
0607	0	0	0	0	0
0608	0	0	0	0	0
0609	0	0	0	0	0
0610	0	0	0	0	0
0611	0	0	0	0	0
0612	0	0	0	0	0
0613	0	0	0	0	0
0614	0	0	0	0	0
0615	0	0	0	0	0
0616	0	0	0	0	0
0617	0	0	0	0	0
0618	0	0	0	0	0
0619	0	0	0	0	0

Ilość aktualnie zalogowanych agentów Naso CC

Ilość wolnych agentów

Ilość aktualnie rozmawiających agentów



http://www.ctisolutions.pl

Naso CC Supervisor historia połączeń

Określanie kryteriów wyszukiwania połączeń

Eksport listy połączeń

The screenshot shows the 'Naso CC Supervisor' interface with the 'Lista połączeń' (Call List) tab selected. The interface includes a top navigation bar with various icons for agents, reports, and client management. Below this, there are search filters for 'Linia telefoniczna' (Phone line), 'Pracownik' (Agent), 'Przychodzące / infolinie' (Incoming/Outgoing), and 'Kategoria rozmowy' (Call category). The 'Pracownik' filter is set to 'Nowak Anna'. The 'Data' range is from 05/08/2012 to 07/08/2012. The 'Typ połączenia' (Call type) is set to 'Przychodzące' (Incoming). The 'Oznaczenia kolumny "Odebrane/Nieodebrane"' (Mark column 'Received/Not received') section has 'Wszystkie' (All) selected. The main area displays a table of call history with columns for Lp., Linia, Pracownik, Typ, Odebrane/Nieodebrane, Data, Godzina, Numer telefonu, Czas trwania, Klient, Infolinia, Czas oczekiwania na połączenie, Komentarz, and Kategoria. A red arrow points to the 'Pracownik' filter, and another red arrow points to the 'Eksportuj' (Export) button.

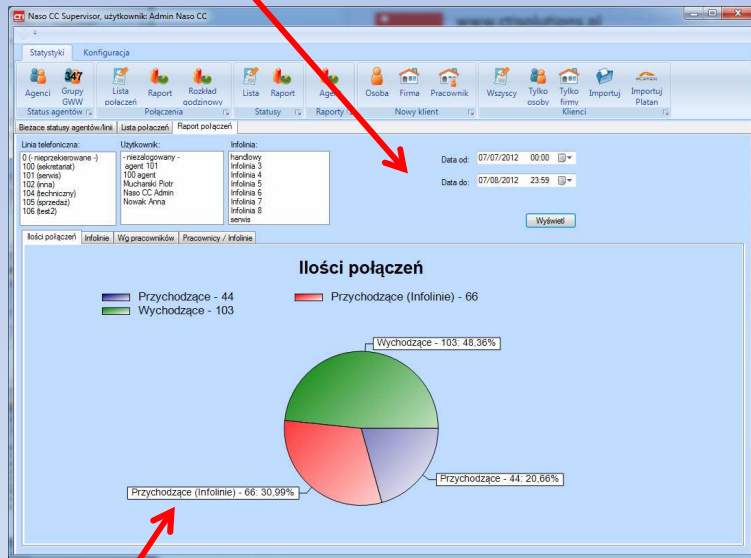
Lp.	Linia	Pracownik	Typ	Odebrane/ Nieodebrane	Data	Godzina	Numer telefonu	Czas trwania	Klient	Infolinia	Czas oczekiwania na połączenie	Komentarz	Kategoria
1	104	Nowak Anna	Przychodzące		07/08/2012	13:06	502306100	00:00:00	.CTI Solutions	handlowy	00:00:11		Rozmowa
2	100		Przychodzące		07/08/2012	13:06	502306100	00:00:00	.CTI Solutions	handlowy	00:00:13		Rozmowa
3	104	Nowak Anna	Przychodzące		07/08/2012	12:41	502306100	00:00:00	.CTI Solutions	handlowy	00:00:10		Rozmowa
4	100		Przychodzące		07/08/2012	12:41	502306100	00:00:00	.CTI Solutions	handlowy	00:00:13		Rozmowa
5	104	Nowak Anna	Przychodzące		07/08/2012	12:23	502306100	00:00:10	.CTI Solutions	handlowy	00:00:12		Rozmowa
6	105		Wychodzące		06/08/2012	14:54	222112298	00:00:00			00:00:00		Rozmowa
7	105		Wychodzące		06/08/2012	14:00	222112298	00:00:00			00:00:01		Rozmowa
8	105		Wychodzące		06/08/2012	13:58	222112298	00:00:00			00:00:00		Rozmowa
9	105		Wychodzące		06/08/2012	13:57	222112298	00:00:00			00:00:00		Rozmowa
10	105		Wychodzące		06/08/2012	13:28	222112298	00:00:38			00:00:03		Rozmowa
11	105		Wychodzące		06/08/2012	13:26	222112298	00:00:51			00:00:03		Rozmowa
12	105		Wychodzące		06/08/2012	13:18	222112298	00:00:47			00:00:03		Rozmowa
13	105		Wychodzące		06/08/2012	12:47	222112298	00:00:38			00:00:03		Rozmowa
14	104		Przychodzące		06/08/2012	12:47	222112299	00:00:00			00:00:00		Rozmowa
15	105		Wychodzące		06/08/2012	12:47	222112299	00:00:03			00:00:03		Rozmowa

Informacje o połączeniu

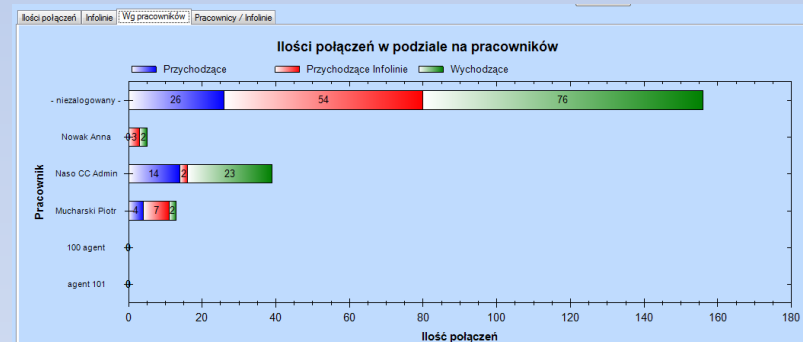
(numery, kierunek, data, czas rozmowy, klient, czas oczekiwania na odebranie, komentarz i typ rozmowy)

Naso CC Supervisor raporty połączeń

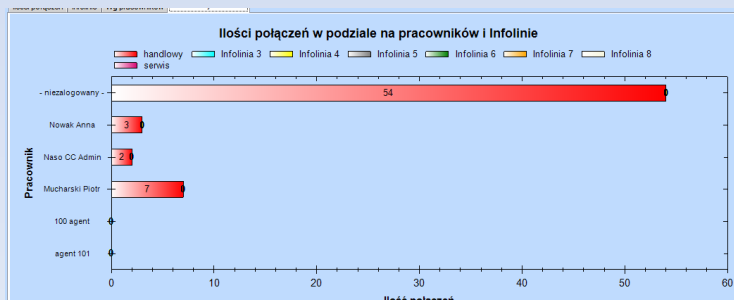
Określanie kryteriów wyszukiwania połączeń



Ilości połączeń w podziale na typy i pracowników



Ilości połączeń w podziale na typy



Ilości połączeń w podziale na infolinie

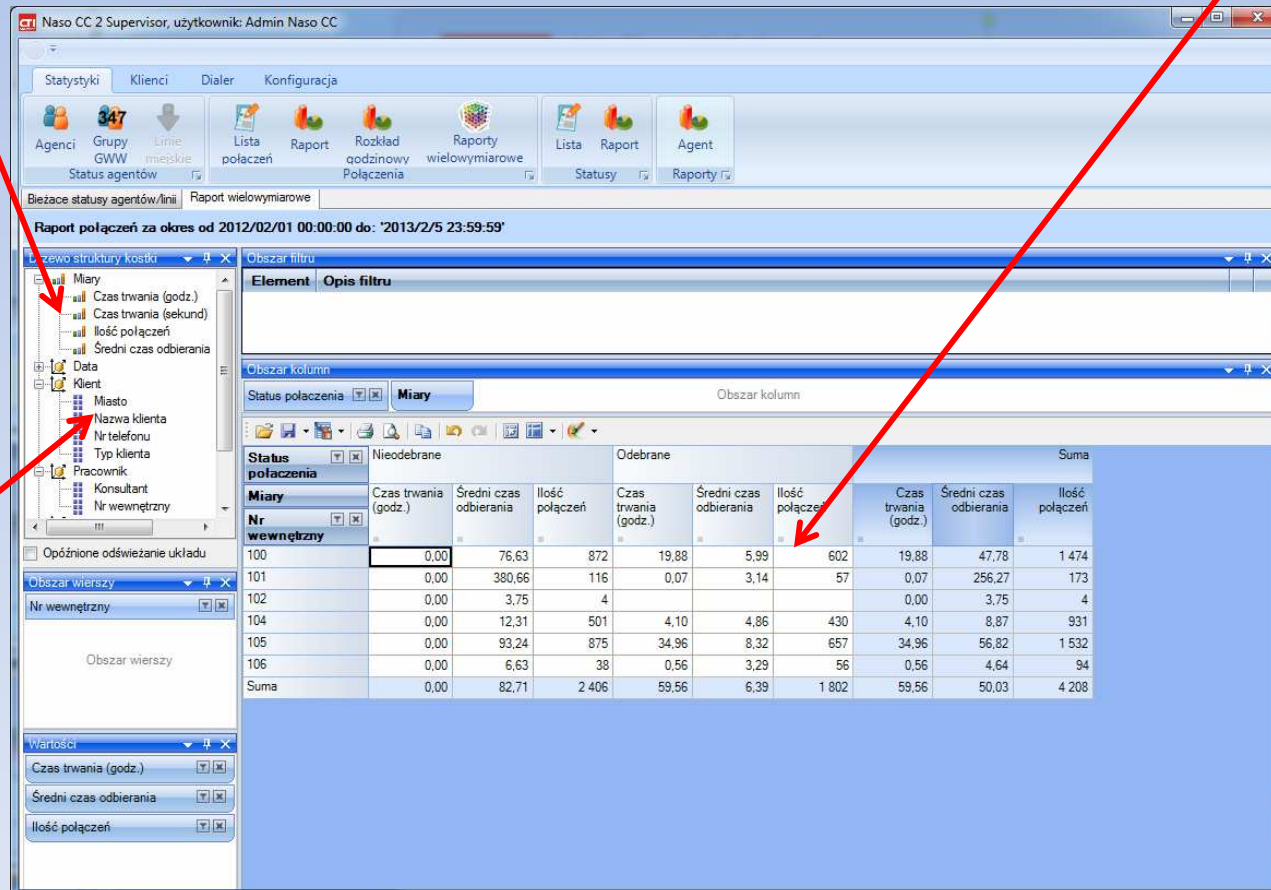


Naso CC Supervisor raporty połączeń

Tworzenie raportu metodą drag & drop

Określanie wyświetlanych wartości

Wartości przeliczane na bieżąco przy zmianie kryteriów



The screenshot shows the 'Raport połączeń' (Call Report) interface. The left sidebar contains a tree view for selecting metrics and filters. The main area shows a table with columns for 'Czas trwania (godz.)', 'Średni czas odbierania', and 'Ilość połączeń'. A red arrow points to the 'Ilość połączeń' column header, and another red arrow points to the 'Ilość połączeń' cell in the first data row.

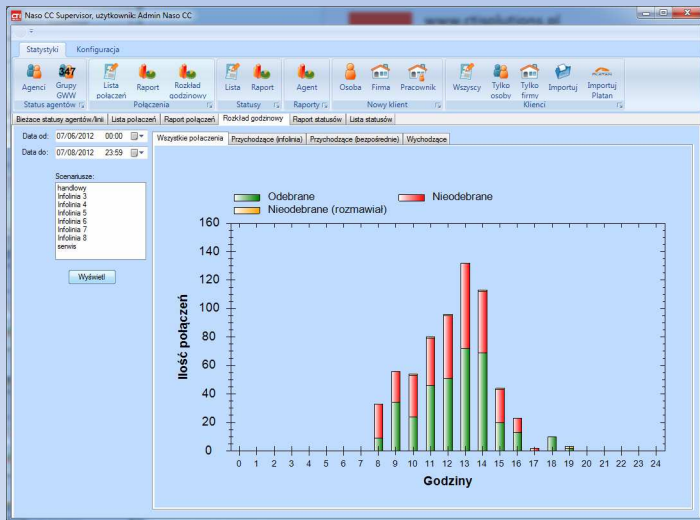
Nr wewnętrzny	Nieodebrane			Odebrane			Suma		
	Czas trwania (godz.)	Średni czas odbierania	Ilość połączeń	Czas trwania (godz.)	Średni czas odbierania	Ilość połączeń	Czas trwania (godz.)	Średni czas odbierania	Ilość połączeń
100	0,00	76,63	872	19,88	5,99	602	19,88	47,78	1 474
101	0,00	380,66	116	0,07	3,14	57	0,07	256,27	173
102	0,00	3,75	4				0,00	3,75	4
104	0,00	12,31	501	4,10	4,86	430	4,10	8,87	931
105	0,00	93,24	875	34,96	8,32	657	34,96	56,82	1 532
106	0,00	6,63	38	0,56	3,29	56	0,56	4,64	94
Suma	0,00	82,71	2 406	59,56	6,39	1 802	59,56	50,03	4 208

Określanie kryteriów grupowania raportów

Eksport raportu do plików: PDF, Excel, tekst, JPG

Naso CC Supervisor raporty połączeń

Rozkład godzinowy połączeń
(z podziałem na typy)



Raport aktywności agenta:

- Ilości połączeń w podziale na typy
- % nieodebranych
- Czas połączeń
- Lista połączeń określonego typu

Bieżące statystyki agentów/linii | Lista połączeń | Raport połączeń | Rozkład godzinowy | Raport statystów | Lista statystów | Raport z pracy agenta

Data od: 01/06/2012 | Data do: 07/08/2012 | Agent | Linia | Nowak Anna | Pokaż raport

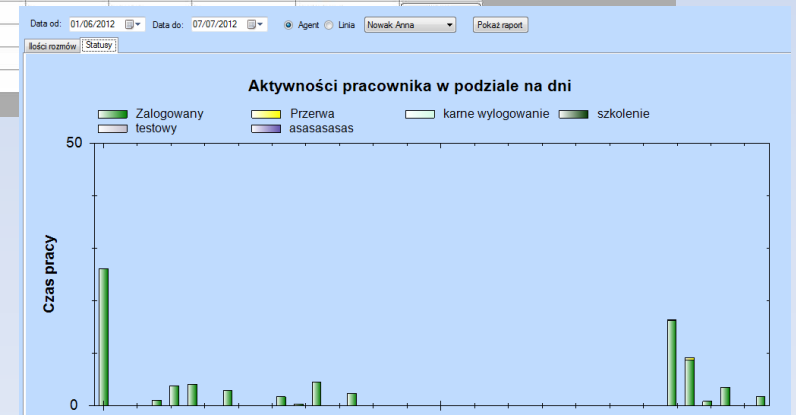
Ilości rozmów | Statysty

Typ połączeń	Liczba wszystkich połączeń	Liczba odebranych połączeń	Czas rozmów	Liczba nieodebranych połączeń	% nieodebranych	Lista połączeń
przychodzące bezpośrednie	32	28	3 min.	4	12,50 %	Lista
przychodzące (infolinie)	44	30	4 min.	14	31,82 %	Lista
wychodzące	87	57	20 min.	30	34,48 %	Lista

Zestawienie połączeń przechodzących przez infolinie:

Typ połączeń	Liczba wszystkich połączeń	Liczba odebranych połączeń	Czas rozmów	Liczba nieodebranych połączeń	% nieodebranych	Lista połączeń
handlowy	12	2	0 min.	10	83,33 %	Lista
infolinia 3	0	0	0 min.	0	00,00 %	Lista
infolinia 4	0	0	0 min.	0	00,00 %	Lista
infolinia 5	0	0	0 min.	0	00,00 %	Lista
infolinia 6	0	0	0 min.	0	00,00 %	Lista
infolinia 7	0	0	0 min.	0	00,00 %	Lista
infolinia 8	0	0	0 min.	0	00,00 %	Lista
serwis	0	0	0 min.	0	00,00 %	Lista

Czas pracy agenta z podziałem na statusy



Naso CC Supervisor

statusy agentów

- Statystyki statusów agentów
 - Wyszukiwanie statusów
 - Ilości poszczególnych typów połączeń (wych. / przych./ przych. IVR) dla poszczególnych statusów
 - Raporty zbiorcze
 - Eksport danych

Naso CC Supervisor, użytkownik: Admin Naso CC

Statystyki Konfiguracja

Agenci Grupy Status agentów

Lista połączeń Połączenia Połączenia

Raporty

Rozkład godzinowy

Statystyki

Raporty

Agent

Osoba

Firma

Pracownik

Wszyscy

Tylko osoby

Tylko firmy

Importuj

Importuj

Platan

Nowy klient

Wyświetl Eksportuj

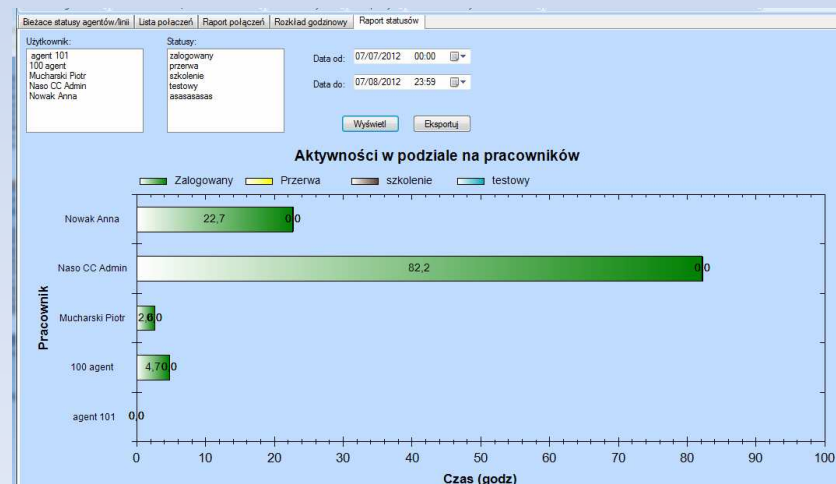
Użytkownik: agent 101, 100 agent, Mucharski Piotr, Naso CC Admin, Nowak Anna

Status: zalogowany, przerwa, szkolenie, testowy, asassassas

Data od: 07/07/2012 00:00

Data do: 07/08/2012 23:59

Data	Godz.	Użytkownik	Godz do	Czas trwania	Status	Ile przychodzących	Czas przychodzących	Ile przychodzących Infoline	Czas przychodzących Infoline	Ile wychodzących	Czas wychodzących
08/07/2012	10:23	Nowak Anna	10:51	00:27:57	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
08/07/2012	14:48	Nowak Anna	16:04	1:01:15	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
09/07/2012	17:27	Nowak Anna	18:26	00:59:00	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
10/07/2012	08:38	Nowak Anna	08:45	00:06:45	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
10/07/2012	08:45	Nowak Anna	08:46	00:00:32	przerwa	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
10/07/2012	08:46	Nowak Anna	09:05	00:19:02	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
10/07/2012	09:05	Nowak Anna	09:05	00:00:03	przerwa	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
10/07/2012	09:05	Nowak Anna	12:15	03:09:39	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
10/07/2012	15:19	Nowak Anna	16:31	01:11:55	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
11/07/2012	08:05	Nowak Anna	09:28	01:22:40	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	2	00:00:10
12/07/2012	08:02	Nowak Anna	09:06	01:03:29	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
12/07/2012	14:37	Nowak Anna	16:08	01:30:43	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
16/07/2012	08:09	Nowak Anna	09:49	01:39:38	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
16/07/2012	10:02	Mucharski Piotr	10:03	00:01:08	zalogowany	1	00:00:04	0	00:00:00	0	00:00:00
16/07/2012	10:03	Mucharski Piotr	10:04	00:00:04	przerwa	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
16/07/2012	10:04	Mucharski Piotr	10:04	00:00:31	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
16/07/2012	10:06	Mucharski Piotr	10:40	00:34:05	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
16/07/2012	10:39	Naso CC Admin	10:39	00:00:00	zalogowany	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
16/07/2012	10:40	Mucharski Piotr	10:43	00:03:18	zalogowany	0	00:00:00	1	00:00:00	0	00:00:00





http://www.ctisolutions.pl

Naso CC Supervisor baza klientów

Dodawanie nowych klientów

Import klientów z pliku

The screenshot shows the main interface of the Naso CC Supervisor software. At the top, there is a menu bar with options like 'Statystyki' and 'Konfiguracja'. Below it is a toolbar with various icons for managing agents and clients. A search bar is present with fields for 'Firma', 'Nazwisko', and 'Miasto'. The main area displays a table of client data. Below the table, there are buttons for 'Połączenia' and 'Edycja'. A separate window titled 'Historia połączeń z klientem' is open, showing a detailed view of a client's call history.

Firma	Typ firmy	Osoba	Telefon	Telefon komórkowy	Email	Ulica	Kod pocztowy	Miasto	Komentarz	Połączenia	Edycja
CTI Sol	Infomatyka & tel...					testowa	-	Warszawa		Połączenia	Edycja
CTI Solutions	Infomatyka & tel...		502306100	105	biuro@ctisolutions.pl	Oriona 2	00-936	Warszawa	Systemy call center	Połączenia	Edycja
CTI Solutions	Infomatyka & tel...	Kowalski Jan	222112299		jk@ctisolutions.pl	Oriona 2	00-936	Warszawa		Połączenia	Edycja

Dane klientów

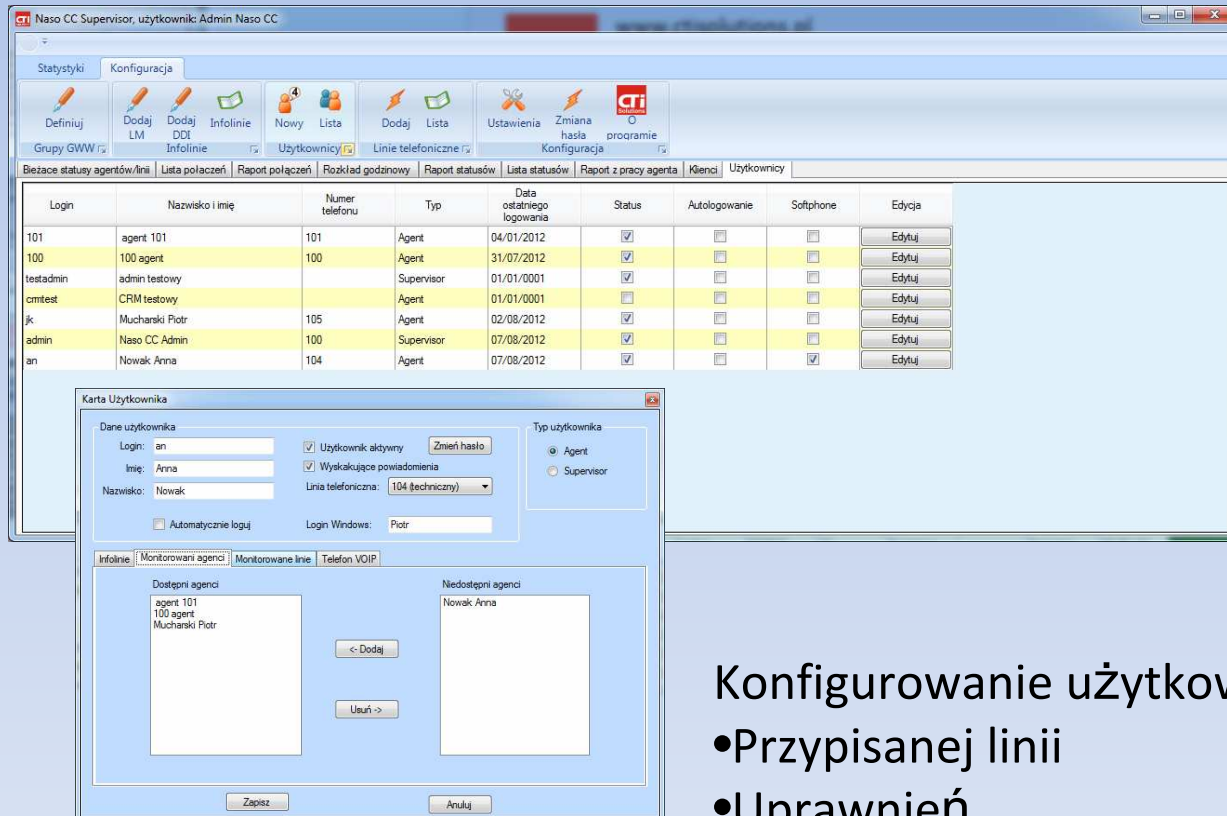
Historia połączeń klienta

Edycja klienta

Możliwość dodania
synchronizacji
bazy klientów on-line z innymi
systemami w firmie
(np. Wapro, Comarch)

Naso CC Supervisor konfiguracja systemu

Zarządzania użytkownikami i uprawnieniami

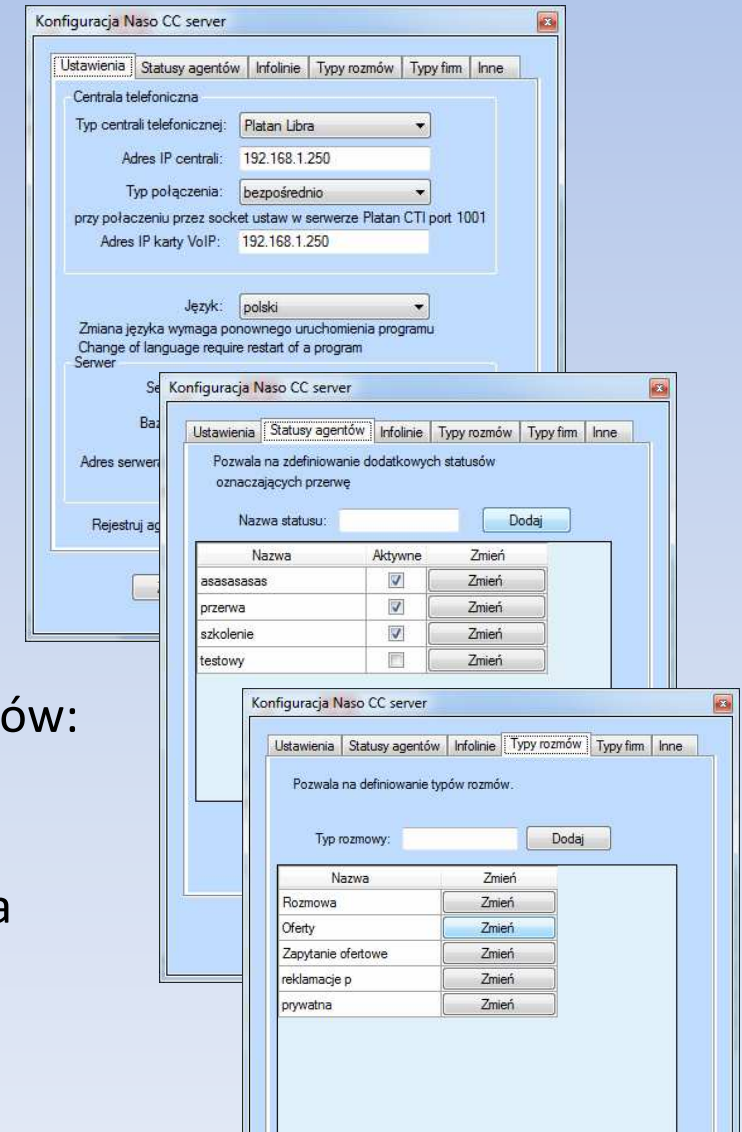


The main interface shows a table of users with the following data:

Login	Nazwisko i imię	Numer telefonu	Typ	Data ostatniego logowania	Status	Autologowanie	Softphone	Edycja
101	agert 101	101	Agent	04/01/2012	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edytuj
100	100 agert	100	Agent	31/07/2012	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edytuj
testadmin	admin testowy		Supervisor	01/01/0001	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edytuj
cmtest	CRM testowy		Agent	01/01/0001	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edytuj
jk	Mucharski Piotr	105	Agent	02/08/2012	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edytuj
admin	Naso CC Admin	100	Supervisor	07/08/2012	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edytuj
an	Nowak Anna	104	Agent	07/08/2012	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edytuj

The 'Karta Użytkownika' dialog shows configuration for user 'an' (Anna Nowak), including login, password, and agent type (Agent selected).

Ustawienia systemu



The configuration windows show settings for the central office and status types.

Konfiguracja Naso CC server - Centrala telefoniczna:

- Typ centrali telefonicznej: Platan Libra
- Adres IP centrali: 192.168.1.250
- Typ połączenia: bezpośrednio
- Adres IP karty VoIP: 192.168.1.250
- Język: polski

Konfiguracja Naso CC server - Statusy agentów:

Pozwala na zdefiniowanie dodatkowych statusów oznaczających przerwę

Nazwa	Aktywne	Zmień
asasasasas	<input checked="" type="checkbox"/>	Zmień
przerwa	<input checked="" type="checkbox"/>	Zmień
szkolenie	<input checked="" type="checkbox"/>	Zmień
testowy	<input type="checkbox"/>	Zmień

Konfiguracja Naso CC server - Typy rozmów:

Pozwala na definiowanie typów rozmów.

Nazwa	Zmień
Rozmowa	Zmień
Oferty	Zmień
Zapytanie ofertowe	Zmień
reklamacje p	Zmień
prywatna	Zmień

Konfigurowanie użytkowników:

- Przypisanej linii
- Uprawnień
- Automatycznego logowania przy starcie Windows
- Włączania Softphone'u



<http://www.ctisolutions.pl>

Naso CC Agent + Percula CRM

Aplikacja dla konsultanta ze
zintegrowanym systemem CRM
do zarządzania kontaktami z klientami

Naso CC Agent + Percula CRM

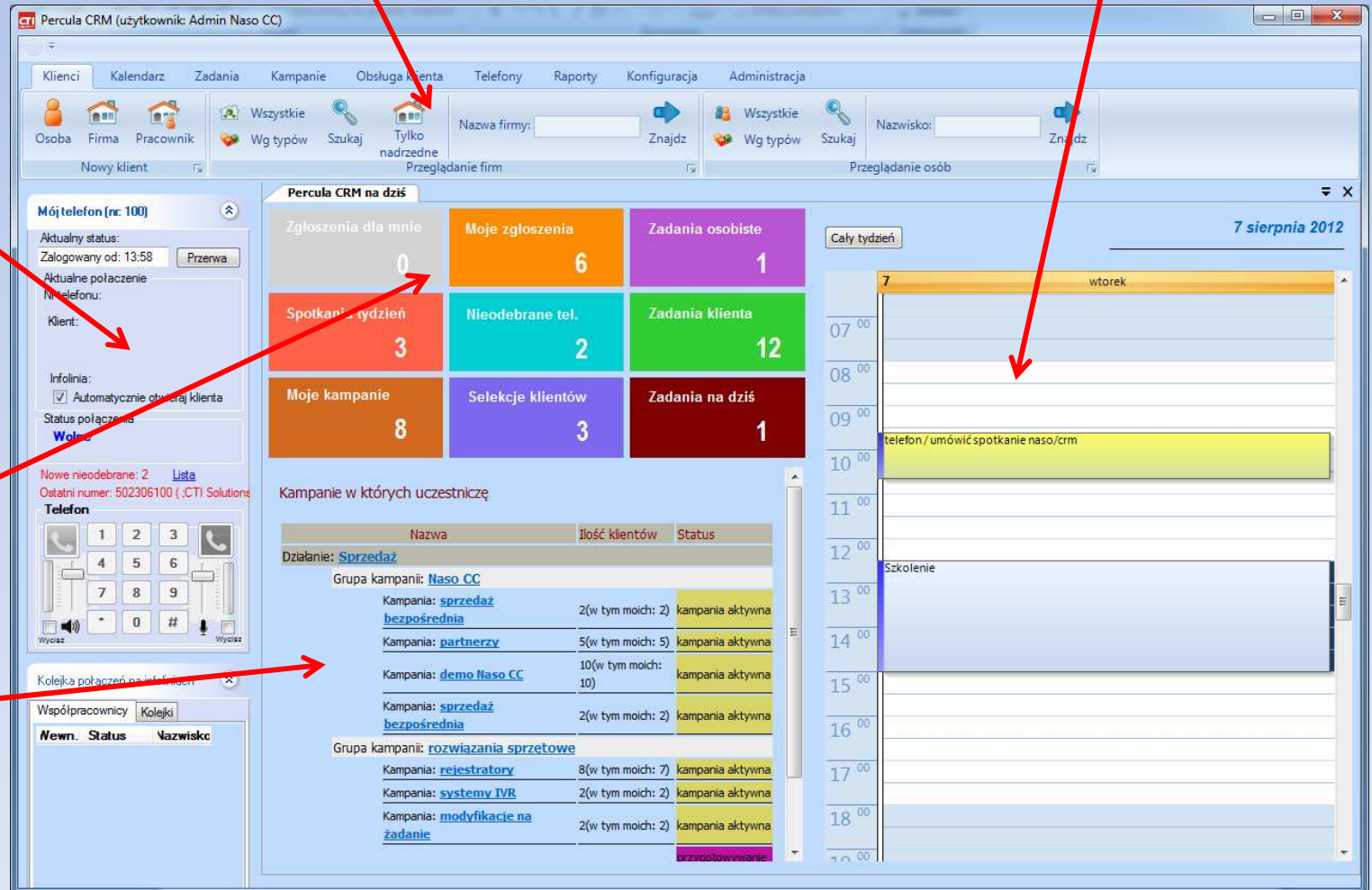
Wbudowane funkcje
Agenta Naso CC

Menu programu, wyszukiwanie klientów,
Moduły obsługi klienta, Kampanii, Kalendarz

Kalendarz na
bieżący dzień

Szybki podgląd ilości
Zadań, zgłoszeń,
Spotkań, kampanii

Szczegóły wybranych
elementów



The screenshot shows the Percula CRM interface for user 'Admin Naso CC'. The main dashboard includes a menu bar with options like 'Klienci', 'Kalendarz', 'Zadania', 'Kampanie', 'Obsługa klienta', 'Telefony', 'Raporty', 'Konfiguracja', and 'Administracja'. Below the menu is a search bar with filters for 'Osoba', 'Firma', and 'Pracownik'. The central area features a 'Percula CRM na dziś' dashboard with several colored boxes showing statistics: 'Zgłoszenia dla mnie' (0), 'Moje zgłoszenia' (6), 'Zadania osobiste' (1), 'Spotkania tydzień' (3), 'Nieodebrane tel.' (2), 'Zadania klienta' (12), 'Moje kampanie' (8), 'Selekcje klientów' (3), and 'Zadania na dziś' (1). To the right is a calendar for '7 sierpnia 2012' (Tuesday) showing a schedule with events like 'telefon / umówić spotkanie naso/crm' and 'Szkolenie'. At the bottom, there is a table titled 'Kampanie w których uczestniczę' listing various campaigns and their status.

Nazwa	Ilość klientów	Status
Działanie: Sprzedaż		
Grupa kampanii: Naso CC		
Kampania: sprzedaż bezpośrednia	2(w tym moich: 2)	kampania aktywna
Kampania: partnerzy	5(w tym moich: 5)	kampania aktywna
Kampania: demo Naso CC	10(w tym moich: 10)	kampania aktywna
Kampania: sprzedaż pośrednia	2(w tym moich: 2)	kampania aktywna
Grupa kampanii: rozwiązania sprzętowe		
Kampania: rejestratory	8(w tym moich: 7)	kampania aktywna
Kampania: systemy IVR	2(w tym moich: 2)	kampania aktywna
Kampania: modyfikacje na żądanie	2(w tym moich: 2)	kampania aktywna



Naso CC Agent + Percula CRM

Wbudowane funkcje
Agenta Naso CC

Automatyczne otwieranie karty klienta
przy połączeniu przychodzącym

Rejestrowanie spraw
związanych z
dzwoniącym klientem

Pełne dane
Dzwoniącego klienta

Historia ostatnich
kontaktów z klientem

The screenshot displays the Percula CRM interface for user Admin Naso CC. The main window shows the client profile for 'CTI Solutions' with various fields for company information and contact details. A table below lists the last 10 activities for this client.

Data	Typ	Pracownik	Działanie	Status	Komentarz
07/08/2012	Telefon (przychodzące)	Naso CC Admin	Połączenie, numer: 502306100	Nieodebrane	
07/08/2012	Telefon (przychodzące)	Nowak Anna	Połączenie, numer: 502306100	Nieodebrane	
07/08/2012	Telefon (przychodzące)	Naso CC Admin	Połączenie, numer: 502306100	Nieodebrane	
07/08/2012	Zgłoszenie	Naso CC Admin	Zgłoszenie, numer: 2/RBK/2012	Zarejestrowanie zgłoszenia	
07/08/2012	Telefon (przychodzące)	Nowak Anna	Połączenie, numer: 502306100	Nieodebrane	
07/08/2012	Telefon (przychodzące)	Nowak Anna	Połączenie, numer: 502306100	Nieodebrane	
07/08/2012	Telefon (przychodzące)	Nowak Anna	Połączenie, numer: 502306100	Nieodebrane	
07/08/2012	Telefon (przychodzące)	Nowak Anna	Połączenie, numer: 502306100	Odebrane	
02/08/2012	Telefon (przychodzące)	Naso CC Admin	Połączenie, numer: 502306100	Nieodebrane	



Naso CC + Percula CRM

- **Podstawowa funkcjonalność Percula CRM**
 - Rozbudowana baza klientów, definiowalne profile opisujące klientów
 - Edytor procesów biznesowych do łatwego odwzorowywania działania firmy w programie Percula CRM
 - obsługa zgłoszeń od klientów w oparciu o procesy
 - Kampanie sprzedażowe – „lejek sprzedaży”
 - Kalendarz firmy, planowanie spotkań
 - Raportowanie wizyt u klientów
 - Mailingi
- Więcej na <http://www.ctisolutions.pl>



<http://www.ctisolutions.pl>

Dialer

Moduł automatyzacji obsługi
połączeń wychodzących



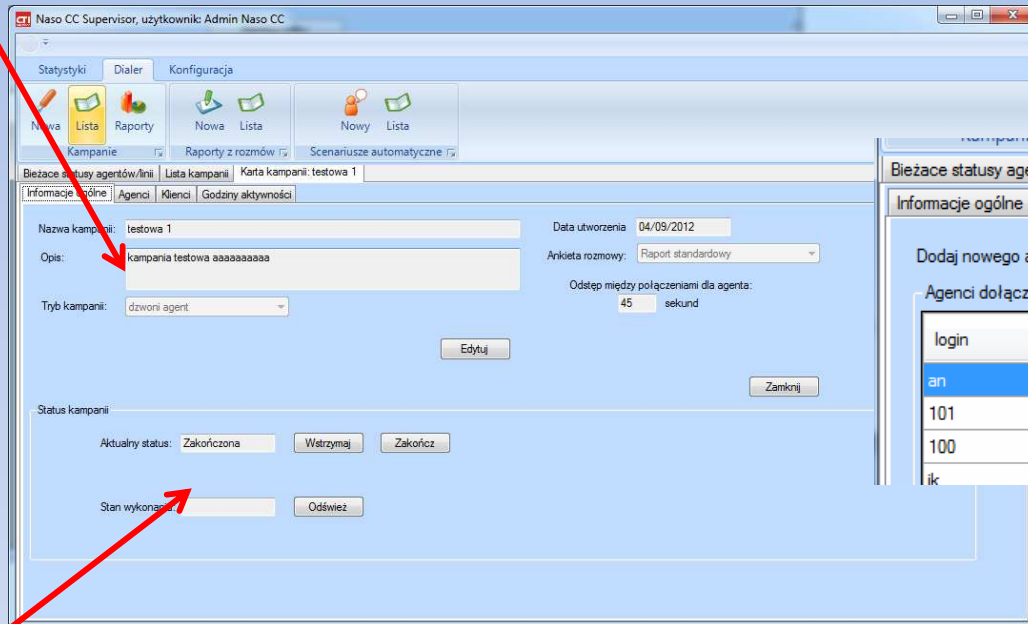
Podstawowe funkcje programu

Dialer

- Moduł pozwalający na zautomatyzowanie obsługi ruchu wychodzącego za pomocą kampanii telefonicznych z przypisaną grupą docelową klientów oraz grupą agentów przewidzianych do jej obsługi.
- **Funkcje**
 - **Definiowanie kampanii wychodzących**
 - Wzór scenariusza rozmowy z rejestrowaniem ankiety
 - Agenci zajmujący się daną kampanią
 - Grupa docelowa klientów
 - Dni i godziny aktywności danej kampanii
 - **Obsługa automatycznego dzwonienia do klientów**
 - Wyszukiwanie wolnego agenta, wybieranie dla niego kolejnego klienta i zestawianie połączenia
 - Podstawianie scenariusza rozmowy z klientem w formie ankiety pozwalającej na zbieranie danych
 - **Scenariusz rozmowy**
 - Definiowanie skryptu rozmowy dla agenta
 - Rejestrowanie odpowiedzi udzielonych przez klienta
 - **Statystyki z kampanii**
 - Ilości obdzwonionych klientów
 - Efektywność pracy agentów
 - Ilości błędnych numerów

Dialer – definiowanie kampanii

Podstawowe informacje o kampanii



Naso CC Supervisor, użytkownik: Admin Naso CC

Statystyki | Dialer | Konfiguracja

Nowa Lista Raporty | Nowa Lista | Nowy Lista

Kampanie | Raporty z rozmów | Scenariusze automatyczne

Bieżące statusy agentów/linii | Lista kampanii | Karta kampanii: testowa 1

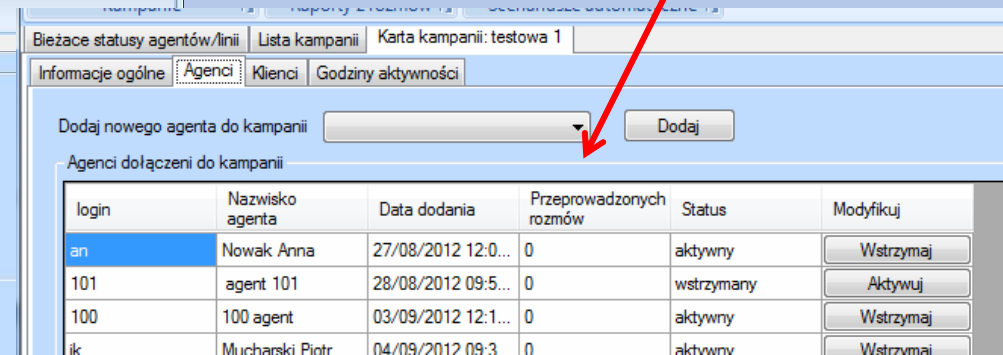
Informacje ogólne | Agenci | Klienci | Godziny aktywności

Nazwa kampanii: testowa 1
 Opis: kampania testowa aaaaaaa
 Tryb kampanii: dzwoni agent
 Data utworzenia: 04/09/2012
 Ankieta rozmowy: Raport standardowy
 Odstęp między połączeniami dla agenta: 45 sekund

Edytuj | Zamknij

Status kampanii:
 Aktualny status: Zakończona | Wstrzymaj | Zakończ
 Stan wykonania: | Odśwież

Agenci dołączeni
Do kampanii



Bieżące statusy agentów/linii | Lista kampanii | Karta kampanii: testowa 1

Informacje ogólne | Agenci | Klienci | Godziny aktywności

Dodaj nowego agenta do kampanii [Wybierz] [Dodaj]

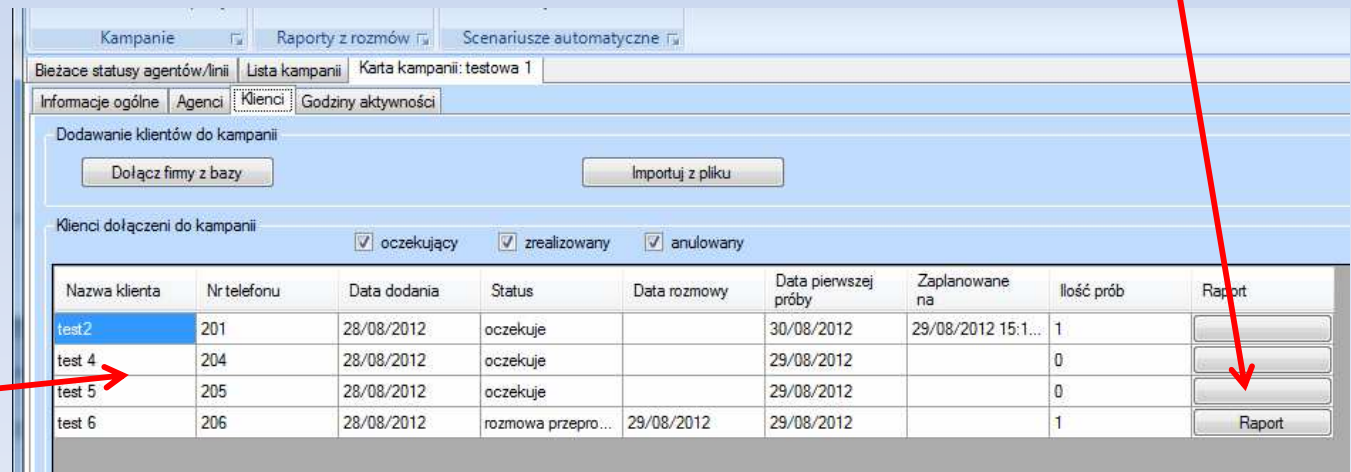
Agenci dołączeni do kampanii

login	Nazwisko agenta	Data dodania	Przeprowadzonych rozmów	Status	Modyfikuj
an	Nowak Anna	27/08/2012 12:0...	0	aktywny	Wstrzymaj
101	agent 101	28/08/2012 09:5...	0	wstrzymany	Aktywuj
100	100 agent	03/09/2012 12:1...	0	aktywny	Wstrzymaj
ik	Mucharski Piotr	04/09/2012 09:3	0	aktywny	Wstrzymaj

Aktualny status

Dostęp do przeprowadzonej ankiety

Klienci w kampanii
Wraz z informacją o ich statusie



Kampanie | Raporty z rozmów | Scenariusze automatyczne

Bieżące statusy agentów/linii | Lista kampanii | Karta kampanii: testowa 1

Informacje ogólne | Agenci | Klienci | Godziny aktywności

Dodawanie klientów do kampanii
 Dołącz firmy z bazy | Importuj z pliku

Klienci dołączeni do kampanii
 oczekujący zrealizowany anulowany

Nazwa klienta	Nr telefonu	Data dodania	Status	Data rozmowy	Data pierwszej próby	Zaplanowane na	Ilość prób	Raport
test2	201	28/08/2012	oczekuje		30/08/2012	29/08/2012 15:1...	1	
test 4	204	28/08/2012	oczekuje		29/08/2012		0	
test 5	205	28/08/2012	oczekuje		29/08/2012		0	
test 6	206	28/08/2012	rozmowa przepro...	29/08/2012	29/08/2012		1	Raport

Dialer – definiowanie skryptu rozmowy

Lista pytań

Edycja raportu

Informacje podstawowe

Nazwa raportu: Raport standardowy Data utworzenia: 2007-08-17 Status raportu: Aktywny Zmiana nazwy

Lista pytań

Lp	Kod pytania	Pytanie	Następne	Typ odpowiedzi	Obowiązkowe	Wielokrotne	Status	Odpowiedz	Edytuj
1	Pyt_01	Czy zwerifikowano dane kontaktowe klienta?	Pyt_02	Wybor z listy	TAK	NIE	✓	Odpowiedz	Edytuj
2	Pyt_02	Czy to pierwszy kontakt z klientem?	Pyt_03	Wybor z listy	TAK	NIE	✓	Odpowiedz	Edytuj
3	Pyt_03	Czy była przeprowadzona prezentacja firmy?	Pyt_04	Wybor z listy	TAK	NIE	✓	Odpowiedz	Edytuj
4	Pyt_04	Jaki następny krok został zaplanowany?	Pyt_05	Wybor z listy	TAK	NIE	✓	Odpowiedz	Edytuj
5	Pyt_05	Planowana data realizacji następnego kroku	Pyt_06	Data	TAK	NIE	✓	Odpowiedz	Edytuj
6	Pyt_06	Data ponownego kontaktu	Koniec raportu	Data	NIE	NIE	✓	Odpowiedz	Edytuj

Konstruktor pytania

Kolejność:

Pytanie:

Kod pytania:

Opis:

Następne pytanie:

Typ odpowiedzi:

Obowiązkowe Wielokrotna odpowiedz

Zamknij Dodaj pytanie

Określenie następnego pytania

Typ odpowiedzi: wybór z listy, tekst, liczba, tak/nie

Dodawanie nowego pytania

Dostępne odpowiedzi do pytania:

Określenie następnego pytania (możliwość definiowania następnych pytań zależnych od wcześniej udzielonych odpowiedzi)

Edycja odpowiedzi

Raport: Raport standardowy Pytanie: Jaki następny krok został zaplanowany?

Lista odpowiedzi

Następne pytanie	Odpowiedz	Kolejność	Status	Edycja
Wartość domyślna	Przekazanie materiałów informacyj...	1	✓	Edytuj
Wartość domyślna	Przygotowanie oferty	2	✓	Edytuj
Wartość domyślna	Umówienie następnego kontaktu	3	✓	Edytuj
Wartość domyślna	Brak	4	✓	Edytuj

Dodaj odpowiedz

Następne pytanie: Odpowiedz: Kolejność: Dodaj odpowiedz



Dialer – przeprowadzanie rozmów

- Kryteria zestawienia połączenia do klienta
 - Status kampanii (aktywna)
 - Godzina i dzień tygodnia (zdefiniowane w kampanii jako godziny do przeprowadzania rozmów)
 - Dostępność agenta
 - Zachowanie odstępu czasowego dla agenta między kolejnymi połączeniami (definiowalne)
 - Dostępność klientów (nigdy nie wybieranych lub np. umówionych na konkretną godzinę)
 - Rejestrowanie odmów przeprowadzenia rozmów

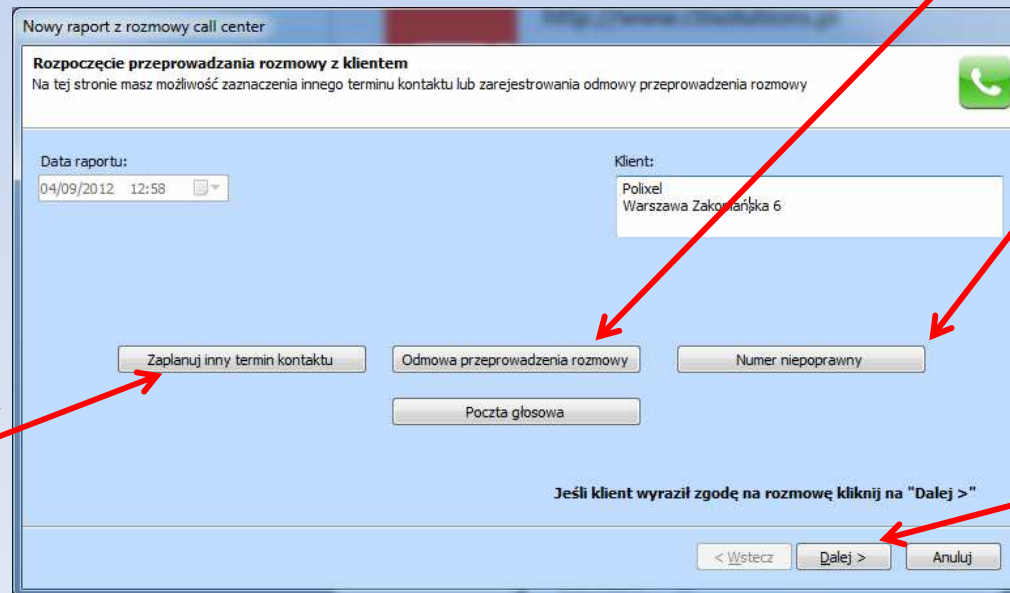
Dialer – przeprowadzanie rozmów

Informacje o zestawianym
Połączeniu: klient i nazwa
kampanii



Odnótowanie
odmowy
przeprowadzenia
rozmowy

Okno raportu po odebraniu telefonu przez klienta:



Klient chce rozmawiać
w innym terminie

Niepoprawny
numer, określenie
powodu

Przeprowadzenie
rozmowy

Dialer – przeprowadzanie rozmów

Scenariusz rozmowy z klientem, pojawiające się kolejne pytania

Pytanie

Nowy kontakt - Raport standardowy

Raport
Udziel odpowiedzi na zadawane pytania dotyczące kontaktu z klientem

Pytanie:
Jaki następny krok został zaplanowany?

Odpowiedź:
Przekazanie materiałów informacyjnych
Przygotowanie oferty
Umówienie następnego kontaktu
Brak

Dodaj ->

Pytanie	Odpowiedź
Pyt_01 - Czy zweryfikowa...	Tak
Pyt_02 - Czy to pierwszy ...	Tak
Pyt_03 - Czy była przepro...	Tak

Cofnij do zaznaczonej odpowiedzi

< Wstecz Dalej > Anuluj

Udzielne odpowiedzi

Możliwe odpowiedzi

Podsumowanie rozmowy i możliwość wpisania komentarza

Nowy kontakt - Raport standardowy

Podsumowanie rozmowy
Na tej stronie masz możliwość dopisania komentarza do rozmowy

Raport z wizyty do:
Polixel
Warszawa Zakopiańska 6
Kontakt odbyty w dniu: 04/09/2012
Typ kontaktu: Spotkanie

Pytanie	Odpowiedź
Pyt_01 - Czy zweryfikowano da...	Tak
Pyt_02 - Czy to pierwszy konta...	Tak
Pyt_03 - Czy była przeprowadz...	Tak
Pyt_04 - Jaki następny krok zos...	Przygotowanie oferty
Pyt_05 - Planowana data realiz...	Wartosc : 04/09/2012

Komentarz
doskf poeje wipogjtewp d aspdowq [qwwr]

< Wstecz Zakończ Anuluj

Oczekiwanie na kolejne połączenie
Pozostały czas do zestawiania połączenia

Naso CC, użytkownik: Anna Nowak (tel. 200)

Status Moje działania Klienci

Mój status:
Zalogowany od: 12:57 Przerwa Wyloguj

Status telefonu:
Wolne
Do następnego telefonu: 41 sekund

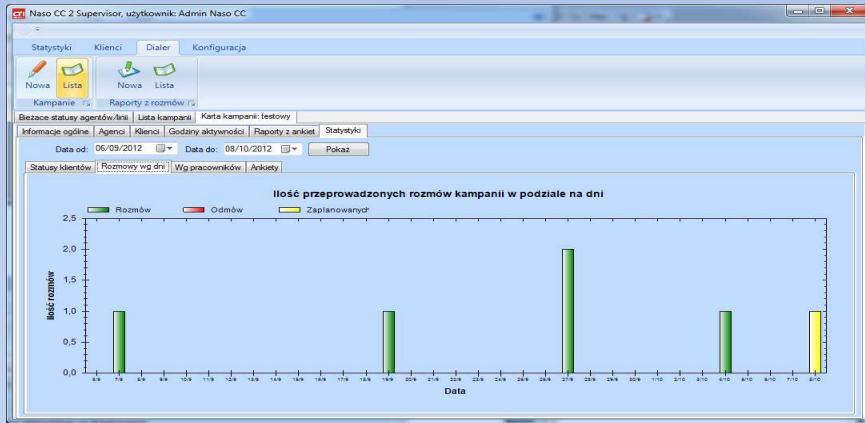
Informacje o połączeniu:
Nr telefonu:
Klient:
Typ firmy:
Komentarz:
Infolinia:
Połączenie nieodebrane
Nowe nieodebrane: 0 Lista

Informacje o rozmowach

Współpracownicy	Kolejki	
Wewn.	Status	Nazwisko
200	zalogowany	Nowak A...
101		
104		
201		
205		
208		

Dialer – raporty

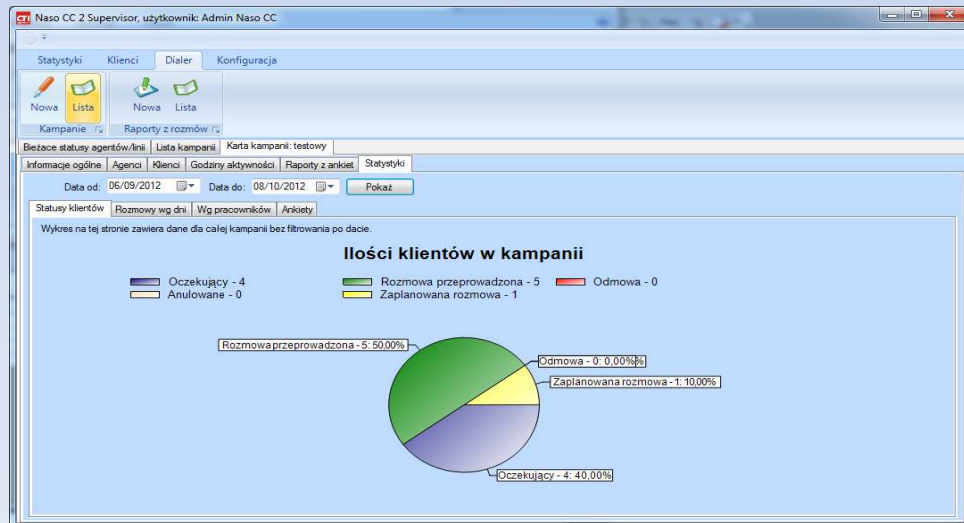
Ilości przeprowadzonych rozmów
W podziale na dni



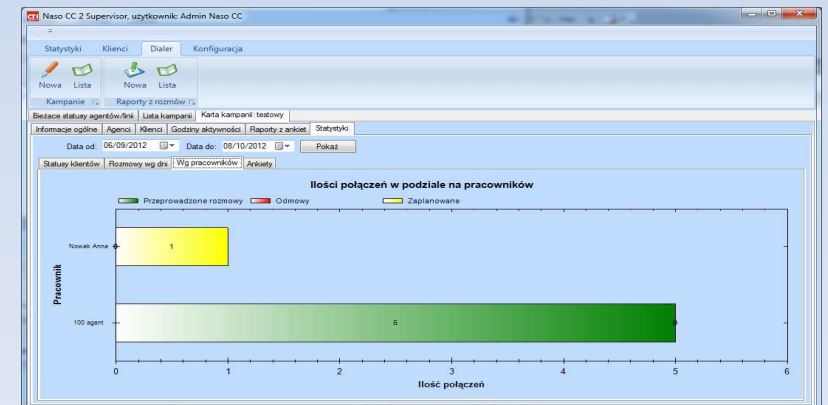
Odpowiedzi z rejestrowanych ankiet

Data rozmowy	Klient	Nr telefonu	Czy zweryfikowano dane kontaktowe klienta?	Czy to pierwszy kontakt z klientem	Czy była przeprowadzona prezentacja firmy?	Jaki następny krok został zaplanowany?	Planowana data realizacji następnego kroku	Data porownego kontaktu
2012/09/19	test1	105	Tak	Tak	Tak	Przekazanie mat...	19/09/2012	19/09/2012
2012/09/27	test2 bez bazy	105	Nie	Nie	Tak	Przekazanie mat...	27/09/2012	
2012/10/04	test4	105	Tak	Tak	Tak	Przekazanie mat...	04/10/2012	04/10/2012
2012/09/07	test5	105	Tak	Tak	Tak	Przekazanie mat...	07/09/2012	07/09/2012

Ilości klientów z podziałem na stopień zaawansowania



Efektywność poszczególnych agentów



Naso CC - licencjonowanie

- Licencja Supervisora
 - Minimum 1 licencja: statystyki, konfiguracja systemu
- Licencja Agenta / linia telefoniczna
 - Dostępne warianty (aktywne moduły):

wersja agenta	monitorowanie połączeń	aplikacja agenta	dialer	funkcje CRM
Naso CC Start Agent	Tak	Tak (uproszczona)		
Naso CC Agent	Tak	Tak (pełna)	Tak	
Naso CC + Percula CRM + dialer	Tak	Tak (pełna + CRM)	Tak	Tak



Zapraszamy do testowania

- Wersja demo dostępna na stronie <http://serwis.ctisolutions.pl>
- Ograniczenia wersji demo:
 - 30 dniowy okres testowy
 - 1 użytkownik „supervisor”
 - 2 użytkowników „agent”
- Bezproblemowa zmiana na pełną wersję – tylko wgranie pełnej licencji bez ponownego konfigurowania systemu