

PREZENTACJA SPÓŁKI

DEBESIS SP. Z O.O.



Debasis – podstawowe informacje

**ponad 3 000
użytkowników**



w 7 krajach

**dostarczamy rozwiązania
w modelu SaaS**

**9 różnych produktów
systemowych (IT)**

Rozwiązania Debesis

**Systemy call
center**

**System
Ticketowy**

**Centrale
Telefoniczne**

Infolinie (IVR)

**Ruch
Telekomunikacyjny**

SMS/Voice Mailing

Live Chat

Seller

Bazy danych

Debasis Cloud Computing

MODEL STACJONARNY

2007

Prototyp
systemu call
center

Wdrożenia
stacjonarne
systemu CC i
centrali PBX

2008

2011

SAAS

system CC, PBX,
SMS, voice
mailing, e-mail,
MSF,
telekonferencje

2015

MODEL SAAS

2016

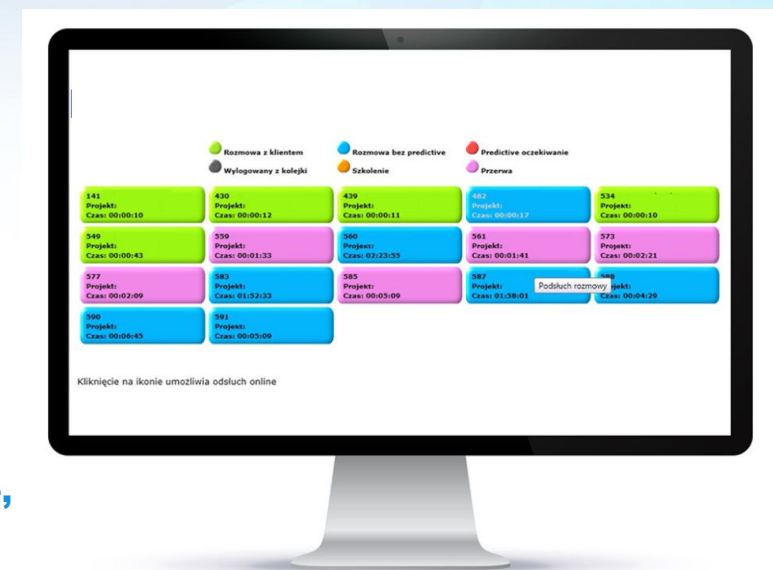
live chat,
system
ticketowy

System Contact Center

Skuteczna obsługa wielu klientów w jednym czasie

Narzędzie dedykowane do efektywnego i szybkiego realizowania kampanii telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta.

Wykorzystuj funkcje nowoczesnego call center: **predictive**, kampanie mieszane, odsłuch on-line, nagrywanie rozmów, crm data base, skrypty rozmów, panele graficzne, panel coach'a, wewnętrzny komunikator, raporty on-line.



Contact Center

- **IVR (automatyczny serwis głosowy),**

Informacja o produktach – umożliwia uzyskanie od konsultantów pełnej informacji w zakresie produktów i usług (stan konta, zmiana numeru PIN, zastrzeżenie kart płatniczych),

Bankowość internetowa - umożliwia uzyskanie wsparcia i informacji na temat bankowości internetowej,

Obsługa kart i przelewów – umożliwia priorytetowe połączenia z konsultantem, w celu zastrzeżenia lub zablokowania karty płatniczej. Dzięki tej opcji można również uzyskać informacje na temat swoich kart oraz zlecić dyspozycje z nimi związane.

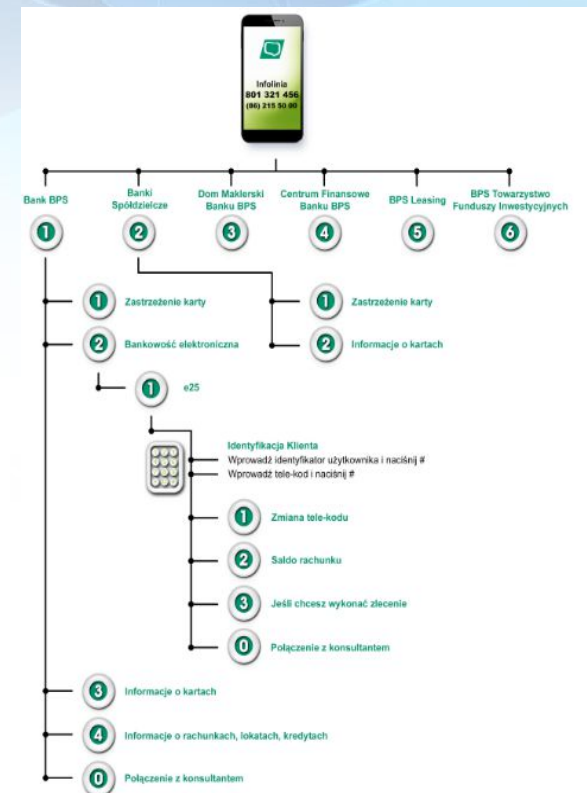
Weryfikacja PIN – automatyczna identyfikacja klienta po numerze PIN (określonym ID)

Call Center (zarządzanie relacjami z klientami, obsługa połączeń telefonicznych na Wysokim poziomie)

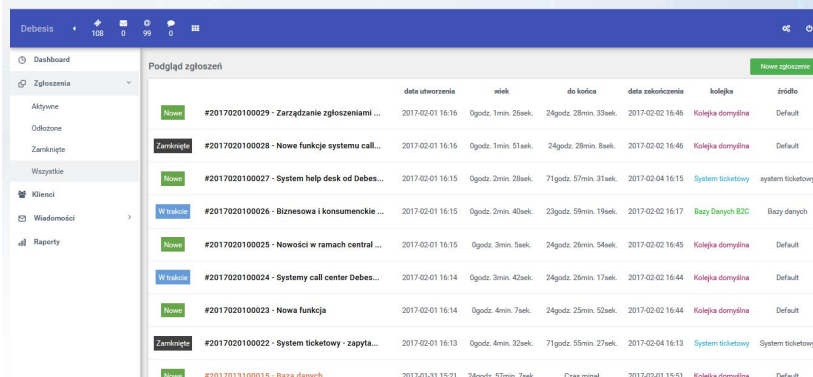
Sprzedaż – wsparcie podczas procesu sprzedażowego, zakładania rachunków, lokat,

Obsługa klienta- zmiana danych korespondencyjnych, pomoc w wykonywaniu przelewów, reklamacje,

Jakość i profesjonalizm – nagrywanie rozmów, odsłuch on-line, karty ocen, raporty,

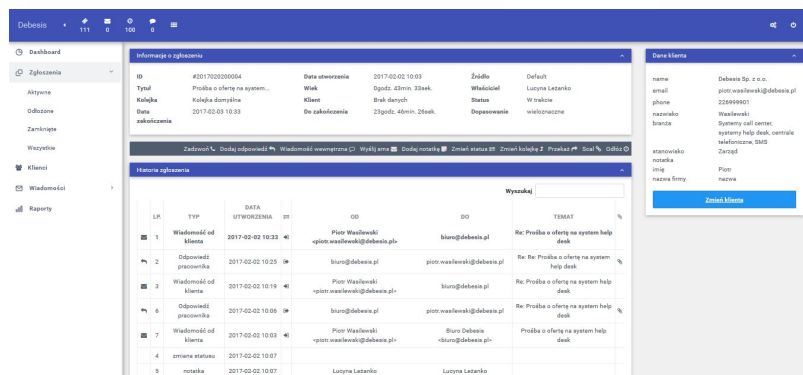


System Ticketowy



Podgląd zgłoszeń

		data utworzenia	wiek	do końca	data zakończenia	kolejka	źródło
Nowe	#2017020100029 - Zarządzanie zgłoszeniami ...	2017-02-01 16:16	Ogódz: 1min, 26sek.	24godz: 28min, 33sek.	2017-02-02 16:46	Kolejka domyślna	Default
Zakończony	#2017020100028 - Nowe funkcje systemu call...	2017-02-01 16:16	Ogódz: 1min, 31sek.	24godz: 28min, 8sek.	2017-02-02 16:46	Kolejka domyślna	Default
Nowe	#2017020100027 - System help desk od Debes...	2017-02-01 16:15	Ogódz: 2min, 28sek.	71godz: 57min, 31sek.	2017-02-04 16:15	System ticketowy	system ticketowy
W trakcie	#2017020100026 - Biznesowa i konsumenckie ...	2017-02-01 16:15	Ogódz: 2min, 40sek.	23godz: 59min, 19sek.	2017-02-02 16:17	Bazy danych B2C	Bazy danych
Nowe	#2017020100025 - Nowości w ramach central ...	2017-02-01 16:15	Ogódz: 3min, 5sek.	24godz: 26min, 54sek.	2017-02-02 16:45	Kolejka domyślna	Default
W trakcie	#2017020100024 - Systemy call center Debes...	2017-02-01 16:14	Ogódz: 3min, 42sek.	24godz: 26min, 17sek.	2017-02-02 16:44	Kolejka domyślna	Default
Nowe	#2017020100023 - Nowa funkcja	2017-02-01 16:14	Ogódz: 4min, 7sek.	24godz: 25min, 52sek.	2017-02-02 16:44	Kolejka domyślna	Default
Zakończony	#2017020100022 - System ticketowy - zapyta...	2017-02-01 16:13	Ogódz: 4min, 32sek.	71godz: 58min, 27sek.	2017-02-04 16:13	System ticketowy	System ticketowy
Nowe	#2017013100015 - Baza danych	2017-01-31 15:21	24godz: 57min, 7sek.	Czas mingl	2017-02-01 15:51	Kolejka domyślna	Default



Informacje o zgłoszeniu

ID	Tytuł	Kolejka	Data zakończenia	Data utworzenia	Wiek	Źródło	Default
#201702020004	Prośba o ofertę na system...	Kolejka domyślna	2017-02-03 10:33	2017-02-02 10:33	Ogódz: 43min, 23sek.	Właściciel	Lucyna Letancka
					Brak danych	Status	W trakcie
					Brak danych	Deposowanie	wieloznaczne

Historia zgłoszenia

LP	TYP	DATA	OD	DO	TEMAT
1	Wiadomość od klienta	2017-02-02 10:33	Piotr Wasilewski	biuro@debesis.pl	Re: Prośba o ofertę na system help desk
2	Odpowiedź pracownika	2017-02-02 10:23	biuro@debesis.pl	piotr.wasilewski@debesis.pl	Re: Re: Prośba o ofertę na system help desk
3	Wiadomość od klienta	2017-02-02 10:19	Piotr Wasilewski	piotr.wasilewski@debesis.pl	Re: Prośba o ofertę na system help desk
4	Odpowiedź pracownika	2017-02-02 10:08	biuro@debesis.pl	piotr.wasilewski@debesis.pl	Re: Prośba o ofertę na system help desk
5	Wiadomość od klienta	2017-02-02 10:07	Piotr Wasilewski	piotr.wasilewski@debesis.pl	Prośba o ofertę na system help desk
6	zmiana statusu	2017-02-02 10:07			
7	notatka	2017-02-02 10:07	Lucyna Letancka	Lucyna Letancka	

Dane klienta

name	Debesis Sp. z o.o.
email	piotr.wasilewski@debesis.pl
phone	228999901
nazwa_konta	Wasilewski
haslo	Systemy call center, systemy help desk, centrale telefoniczne, B2C
stanowisko	Zarząd
notatka	Piotr
imie	nazwa
nazwa_firmy	

zapisz klienta

Obsługa zgłoszeń

Rejestracja, Realizacja, Rozwiązanie

System obsługi zgłoszeń, ułatwiający działom

obsługi klienta realizację zadań poprzez

automatyczną dystrybucję całości lub części

spraw do osób posiadających odpowiednie

uprawnienia.

System Ticketowy

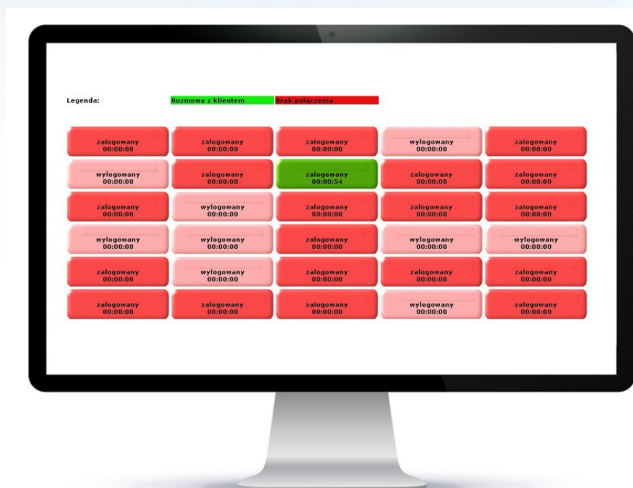
- Wielokanałowa obsługa spraw: telefon, e-mail, formularz internetowy, list, bezpośredni kontakt,
- Kategoryzacja spraw pod kątem: źródła pochodzenia, oddziału którego dotyczy, sprawy (kolejki), pracownika, statusu,
- Rejestracja zgłoszeń z możliwością weryfikacji/aktualizacji danych,
- Integracja systemu obsługi zgłoszeń z systemem bankowym,
- Wgląd w prowadzone sprawy (zgłoszenia/reklamacje) klienta,
- Ustalanie procesu obsługi zgłoszenia,
- Monitoring procesu obsługi zgłoszenia,
- Automatyczna komunikacja zwrotna: e-mail, sms,
- Raporty,

Centrale telefoniczne

SKILL BASED ROUTING -
inteligentna dystrybucja
połączeń.

CALL BLENDING –
jednoczesna obsługa
połączeń przychodzących i
wychodzących.

MISSED CALL REMINDER –
automatyczne
oddzwanianie na
nieodebrane połączenia.



NAGRYWANIE ROZMÓW-
rejestracja rozmów wraz z
odsłuchem on-line.

AUTOMATYCZNA
OBŚŁUGA GŁOSOWA –
interaktywna obsługa
dzwoniącego wraz z jego
identyfikacją.

RAPORTY – szczegółowe
statystyki ruchu
telefonicznego.

Systemy IVR

AUTOMATYCZNA OBSŁUGA GŁOSOWA (IVR)

Interaktywna obsługa osoby dzwoniącej, w czasie której realizowany jest przygotowany scenariusz zapowiedzi głosowych i dystrybucji połączeń zależny od: pory dnia/roku, dostępności pracowników, realizowanych kampanii.



Operator Telekomunikacyjny

Ruch telekomunikacyjny w
technologii
VoIP

Stacjonarna numeracja krajowa
(49 stref numeracyjnych)

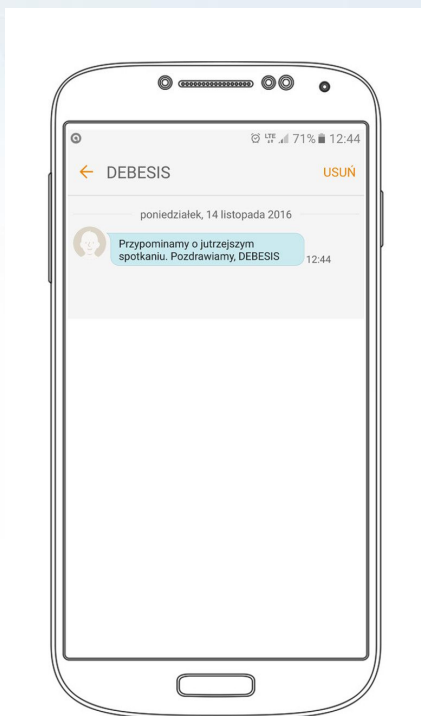
Komórkowa numeracja w
technologii VoIP (NOWOŚĆ)

Ruch krajowy i zagraniczny
(przychodzący i wychodzący)

Atrakcyjne stawki na połączenia
krajowe i zagraniczne
(stacjonarne i komórkowe)

Usługi dodatkowe (weryfikacja
aktualności numerów, HLR,
wymienna prezentacja numerami)

SMS Center

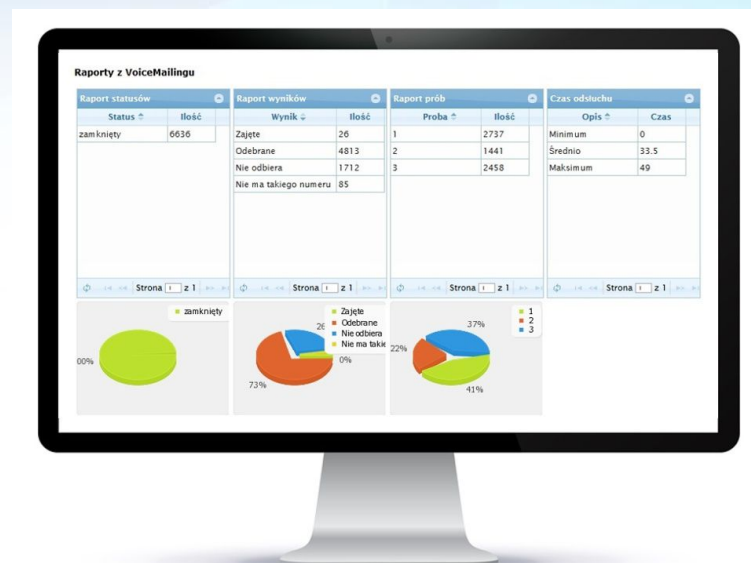


- wysyłka SMS zintegrowana z systemami (call center, ticketowym) i centralą telefoniczną,
- wysyłki masowe i pojedyncze,
- wiadomości spersonalizowane,
- raporty doręczeń,
- SMS z tekstowym polem nadawcy

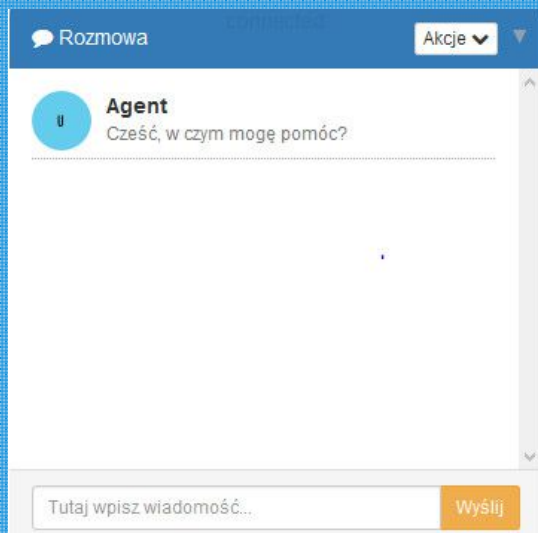
System Voice Mailing

WYCHODZĄCE KAMPAНИЕ GŁOSOWE

Komunikaty głosowe (spersonalizowane lub masowe) skierowane do zdefiniowanej grupy odbiorców.



Live Chat Debesis



NAJSZYBSZY SPOSÓB NA KONTAKT Z KLIENTAMI ODWIEDZAJĄCYMI STRONĘ INTERNETOWĄ

**Skuteczny kontakt w czasie rzeczywistym
z osobami, które przebywają na Naszych
stronach internetowych.**

Seller Debasis

**System zarządzania pracą
przedstawicieli
handlowych, udostępnia
dokumenty, notatki oraz
nagrania
przeprowadzonych rozmów.**



**Seller jest zintegrowany z
systemem call center, SMS,
Voice Mailing.**

Bazy danych

**BAZY DANYCH DLA
SPRZEDAŻY
BEZPOŚREDNIEJ**

**BAZY DANYCH DO
BADAŃ
MARKETINGOWYCH**

**MAILINGOWE BAZY
DANYCH**

**PROFILOWANE BAZY
DANYCH**

**WZBOGACANIE BAZ
DANYCH**

**AKTUALIZACJA BAZ
DANYCH**

Dedykowane rozwiązania

Ankiety

ID	Ankieta	Pokaż ankietę
171		

Showing 1 to 1 of 1 rows

Ankieta szczegóły

Pytanie

Możliwe odpowiedzi

Dzień dobry, nazywam się dzwonię w imieniu firmy Dzwonie do Pani/Pana, gdyż zbieramy opinie mieszkańców na temat miasta.

Czy jest Pani/Pan mieszkaniec ..?

TAK
Nie
Nie powiem

W związku z tym chciałbym/prosił Panią/Pana o odpowiedź na kilka krótkich pytań dotyczących miasta. Czy tytułaby Pan(i) skróty pomóc udzielić na nie odpowiedzi?

TAK
Nie
Przepraszam ale kontakt w innym terminie

Proszę o podanie płci:

Kobieta
Mężczyzna

Jaki jest Pani wiek?

15 - 24
25 - 34

Pytania

Kolejność	Tekst	Rodzaj	Poprawna wartość	Wymagane	Szczegóły	Odpowiedzi	Usun?
1	Czy kupuje Pani/Pani dania gotowe	Tak/Nie	Tak	<input type="checkbox"/>	Edycja		<input type="checkbox"/>
2	Jak często kupuje Pani/Pani dania	Jednokrotny wybór		<input type="checkbox"/>	Edycja	5	<input type="checkbox"/>
3	Gdzie kupuje Pani/Pani dania gotłe	Jednokrotny wybór		<input type="checkbox"/>	Edycja	6	<input type="checkbox"/>
4	Jakiego rodzaju dania gotowe Pa	Jednokrotny wybór		<input type="checkbox"/>	Edycja	12	<input type="checkbox"/>
5	Czy kupuje Pani/Pani półprodukty	Tak/Nie	Tak	<input type="checkbox"/>	Edycja		<input type="checkbox"/>
6	Czego nie może zabraknąć na wig	Otwarte		<input type="checkbox"/>	Edycja		<input type="checkbox"/>

[Dodaj kolejne Pytanie](#)

SYSTEMY ANKIETOWE

SYSTEMY KONKURSOWE

SYSTEMY ANKIETOWE

SYSTEMY KONKURSOWE

SYSTEMY ANKIETOWE

SYSTEMY KONKURSOWE

[illegible]

KREATOR WYDRUKÓW 17

Nasi klienci

GROUPON

Union
Investment

Avans
MULTIMEDIA · RTV · AGD

OBX CURSOR
BUSINESS SERVICES

TRAVELIST

zepter
INTERNATIONAL

CH-BECK

GET IN BANK

IMPULS
LEASING

COB

PROASSIST

CAF CALL
contact and fundraising

TELEPOLSKA

La Moda

getBACK

Green
SURGERY
Medical & Dental Care

SOS WIOSKI
DZIECIĘCE

Fundusz
Pomerania

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ

ODWIEDŹ [DEBESIS.PL](https://debesis.pl)