

# **XCS** Contact Center Plans Comparison

“Thông tin chi tiết về các sản phẩm XCS, hỗ trợ bạn lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp và kinh phí đầu tư”



# XCS Plan Comparison (v5.1)

Standard Features		Express	Standard	Enterprise
Trunk	Kết nối trung kế Analog, Digital (E1) & VoIP, SIP Trunk	✓	✓	✓
Extension Management	Quản lý máy nhánh	✓	✓	✓
IVR, ACD Queue	Tương tác thoại, phân bổ cuộc gọi tự động	✓	✓	✓
Music on Hold	Nhạc chờ	✓	✓	✓
Voicemail	Hộp thư thoại	✓	✓	✓
Recording	Ghi âm	✓	✓	✓
Call pick-up, Transfer	Nhấc máy, chuyển cuộc gọi	✓	✓	✓
Back up & Restore	Sao lưu & Phục hồi hệ thống	✓	✓	✓
Blacklist	Chặn cuộc gọi	✓	✓	✓
Remote Extension	Hỗ trợ điện thoại viên ở xa	✓	✓	✓
Expansion	Hỗ trợ mở rộng hệ thống và người dùng	✓	✓	✓
Twinstar High Availability	Giải pháp dự phòng	option	option	option

## Advanced Features

Single, Bulk SMS	Gửi tin nhắn đơn hoặc theo danh sách (SMS Brandname)	option	option	option
------------------	--	--------	--------	--------

## Inbound

Quản trị viên (Administrator)				
System Management	Quyền quản trị cao nhất hệ thống Tổng đài & Contact Center	✓	✓	✓
Call Routing	Cấu hình & định tuyến cuộc gọi	✓	✓	✓
User Management	Quản lý & phân quyền người dùng	✓	✓	✓
PBX Management	Quản lý toàn bộ hệ thống tổng đài	✓	✓	✓
IVR, ACD	Tương tác thoại, phân bổ cuộc gọi tự động Group-based	✓	✓	✓
	Tương tác thoại, phân bổ cuộc gọi tự động Skill-based		✓	✓
Điện thoại viên (Agent)				
XAD	Ứng dụng Xorcom Agent Desktop	✓	✓	✓
Pause with reason	Tạm dừng với lí do cụ thể	✓	✓	✓
Agent Status	Tình trạng Agent đăng nhập, thời gian làm việc	✓	✓	✓
Call Status	Tình trạng cuộc gọi	✓	✓	✓
Call Waiting	Tình trạng các cuộc gọi đang chờ trong hàng đợi	✓	✓	✓
CTI Pop-up	Truy xuất và hiển thị thông tin khách hàng	✓	✓	✓
Call Result	Cập nhật kết quả cuộc gọi	✓	✓	✓
Call History	Hiển thị lịch sử cuộc gọi của khách hàng	✓	✓	✓

Local Live Support	Hỗ trợ qua chat giữa Agent & Supervisor	✓	✓	✓
XCM	Ứng dụng quản lý thông tin khách hàng theo định dạng chuẩn	✓	✓	✓
XCM Google Map	Tích hợp định vị Google Map trên ứng dụng XCM		✓	✓
<b>Giám sát viên (Supervisor)</b>				
Agent Management	Quản lý Agent: tạo, sửa, xóa.	✓	✓	✓
Real-time monitor	Giám sát trực tuyến tình trạng, hiệu suất hoạt động	✓	✓	✓
Call Spy & Whisper	Nghe xen & hỗ trợ	✓	✓	✓
Export to *.CSV, *.PDF	Trích xuất báo cáo định dạng *.CSV, *.PDF	✓	✓	✓
Local Live Support	Hỗ trợ qua chat giữa Agent & Supervisor	✓	✓	✓

## Outbound

<b>Tiêu chuẩn (Standard)</b>				
Customer Import, Assignment	Nhập danh sách khách hàng và phân bổ cho Agent	✓	✓	✓
XCM	Ứng dụng quản lý thông tin khách hàng theo định dạng chuẩn	✓	✓	✓
XCM Google Map	Tích hợp định vị Google Map trên ứng dụng XCM	✓	✓	✓
Click to call	Hỗ trợ Click và gọi khách hàng thông qua giao diện Web / XCM	✓	✓	✓
Call back	Ghi nhận và đặt lịch gọi lại cho khách hàng		✓	✓
Predictive dialer	Công cụ thực hiện gọi theo danh sách được phân bộ: bán tự động		✓	✓
	Công cụ thực hiện gọi theo danh sách được phân bộ: tự động hoàn toàn			✓
Campaign Management	Quản lý một chiến dịch (single campaign): khởi tạo, chỉnh sửa, vận hành		✓	✓
	Quản lý nhiều chiến dịch (multi campaign): khởi tạo, chỉnh sửa, vận hành			✓
Call Script/Survey	Quản lý nội dung khảo sát/câu hỏi		✓	✓
KPI (Key Performance Indicator)	Hệ thống báo cáo chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động			✓
<b>Tùy chọn (Option)</b>				
Customization	Tùy biến <a href="#">(1)</a>		option	option

## Integrations

Helpdesk   Support ticket   3rd Application	Hỗ trợ tích hợp với các ứng dụng Helpdesk & Support ticket (Zendesk, HappyFox...) hoặc ứng dụng bên thứ 3	option	option	option
CRM, ERP, 3rd DB	Hỗ trợ tích hợp với các ứng dụng quản lý CRM, ERP hoặc Database của khách hàng	option	option	option

## Suggestion

Business	Doanh nghiệp	Doanh nghiệp nhỏ	Doanh nghiệp vừa	Doanh nghiệp lớn & Dịch vụ thuê ngoài
Activities	Hoạt động	+ Customer Care + Support Services	+ Customer Care + Telesales + Support Services	+ Customer Care + Telesales + Support Services + Outsourcing
Scope	Quy mô	< 10 agents	< 50 agents	< 300 agents <sup>(2)</sup>

Call 1900 6020 (for demo & quotation)

### (1) Phạm vi tùy biến ứng dụng

- Không tùy biến kiến trúc tiêu chuẩn của phần mềm.
- Không tùy biến tính năng chuẩn của ứng dụng.
- Hỗ trợ tùy biến biểu mẫu báo cáo, thông tin hiển thị trên giao diện XAD, Supervisor.
- Hỗ trợ API (truy xuất dữ liệu cuộc gọi từ hệ thống XCS)
- Hỗ trợ dịch vụ White label

(Các nội dung không được quy định trong danh mục này sẽ mặc nhiên được hiểu là gói dịch vụ mở rộng/option)

### (2) 300+ agents

- Trong trường hợp > 300 agents, chúng tôi có giải pháp chuyên dùng với cấu hình phần cứng cao cấp đáp ứng lên đến 1,000 agents.
- Giải pháp dự phòng toàn diện đảm bảo tính khả dụng của hệ thống cao nhất.

## VỀ NTTNETWORKS

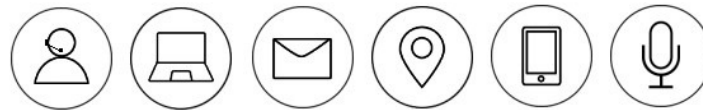
NTTNETWORKS được thành lập vào năm 2009 như một trung tâm Giải pháp và Dịch vụ công nghệ thoại trên nền IP tại Việt Nam. Hoạt động của chúng tôi là thực hiện nghiên cứu, phát triển, triển khai, và tư vấn dịch vụ, và cũng là trung tâm phân phối phần cứng VoIP. Công ty bắt đầu như một nhà cung cấp giải pháp và dịch vụ và tiếp cận với thị trường phân phối từ năm 2010 thông qua VOIPMART - VIET NAM VOIP MARKET PLACE - nơi khách hàng có thể tìm thấy bất kỳ sản phẩm VoIP nào từ các nhà cung cấp khác nhau khắp nơi trên thế giới. Bên cạnh đó chúng tôi vẫn luôn hoàn thiện nhiều giải pháp và công nghệ VoIP như Fax, Paging, Telepresence, Conference và Collaboration.

## VỀ Xorcom Co., Ltd

Xorcom (Israel) được thành lập vào năm 2004, một trong những công ty đi đầu trong việc nghiên cứu, thiết kế và sản xuất các sản phẩm công nghệ thông tin và truyền thông, đặc biệt là sản phẩm VoIP. Tất cả sản phẩm tổng đài IP của Xorcom trên nền tảng mã nguồn mở Asterisk, tạo ra các sản phẩm phù hợp cho mọi đối tượng khách hàng, triển khai và lắp đặt nhanh chóng và đặc biệt là không tính license/người dùng. Kèm theo là những công cụ hỗ trợ tối đa việc vận hành và hoạt động cho hệ thống, giải pháp hoàn chỉnh cho khách hàng.

## VỀ XCS™

Một trong những giải pháp Contact Center chuyên nghiệp được phát triển bởi đội ngũ kỹ sư với nhiều năm kinh nghiệm. XCS™ là giải pháp Contact Center toàn diện trên phần cứng Xorcom, bao gồm hầu hết các tính năng cơ bản và nâng cao đáp ứng mọi quy mô hệ thống và dịch vụ. XCS™ thực sự mang lại cho đội ngũ/trung tâm chăm sóc khách hàng của bạn những trải nghiệm hoàn hảo, và hỗ trợ tích cực trong việc định nghĩa lại cách thức chăm sóc khách hàng và nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên của bạn.



Copyright © NTTNETWORKS 2009-2014. All right reserved.  
Mezzanine Floor, 728-730 Vo Van Kiet Ave  
Ward 1, District 5  
HCMC, Viet Nam, 40000  
Tel: (+84-8) 19006020 Fax: (+84-8) 7307 90 90  
Website: [www.nttnetworks.com](http://www.nttnetworks.com) | Email: [info@nttnetworks.com](mailto:info@nttnetworks.com)  
Online Store: [www.voipmart.vn](http://www.voipmart.vn) | Email: [info@voipmart.vn](mailto:info@voipmart.vn)

**XCS** agent | supervisor | inbound | outbound

### About XCS®

XCS™ - one of most completed Call Center & Contact Center solution which developed by a years experience team. XCS™ is the power of Asterisk platform based Contact Center solution with highest performance Xorcom hardwares, includes most powerful basic and advanced features for most scale of Call Center & Contact Center businesses or services. XCS™ will definitely bring perfect experiences to your Customer Care & Telemarketing Centers, also help to improving your employee's skills to the top. XCS™ is a registered trademark of NTTNETWORKS Co., Ltd.