

E P I C - G E N E S Y S - Z E N D E S K

OPPORTUNITY OUTLINE

Tentang Epic

Bisnis Proses Inbound Call

Proses Outbound Call

Solusi Integrasi & Pertanyaan terkait Genesys

Estimasi Harga



TENTANG EPIC

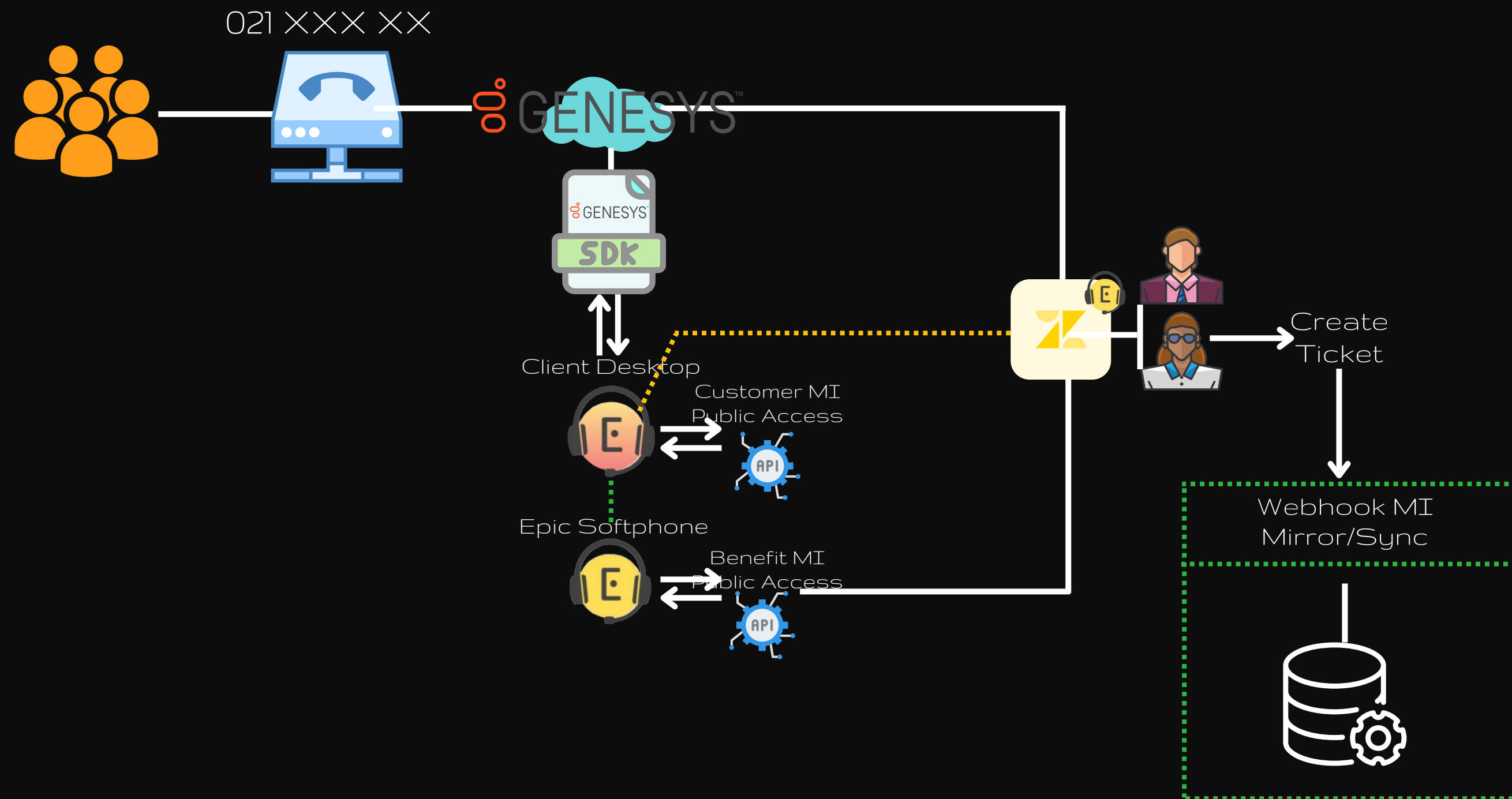


Epic adalah suatu softphone yang mampu mengintegrasikan banyak PABX, diantara ada AVAYA, Asterisk, Genesys dan PABX lainnya baik format h323 maupun format SIP.

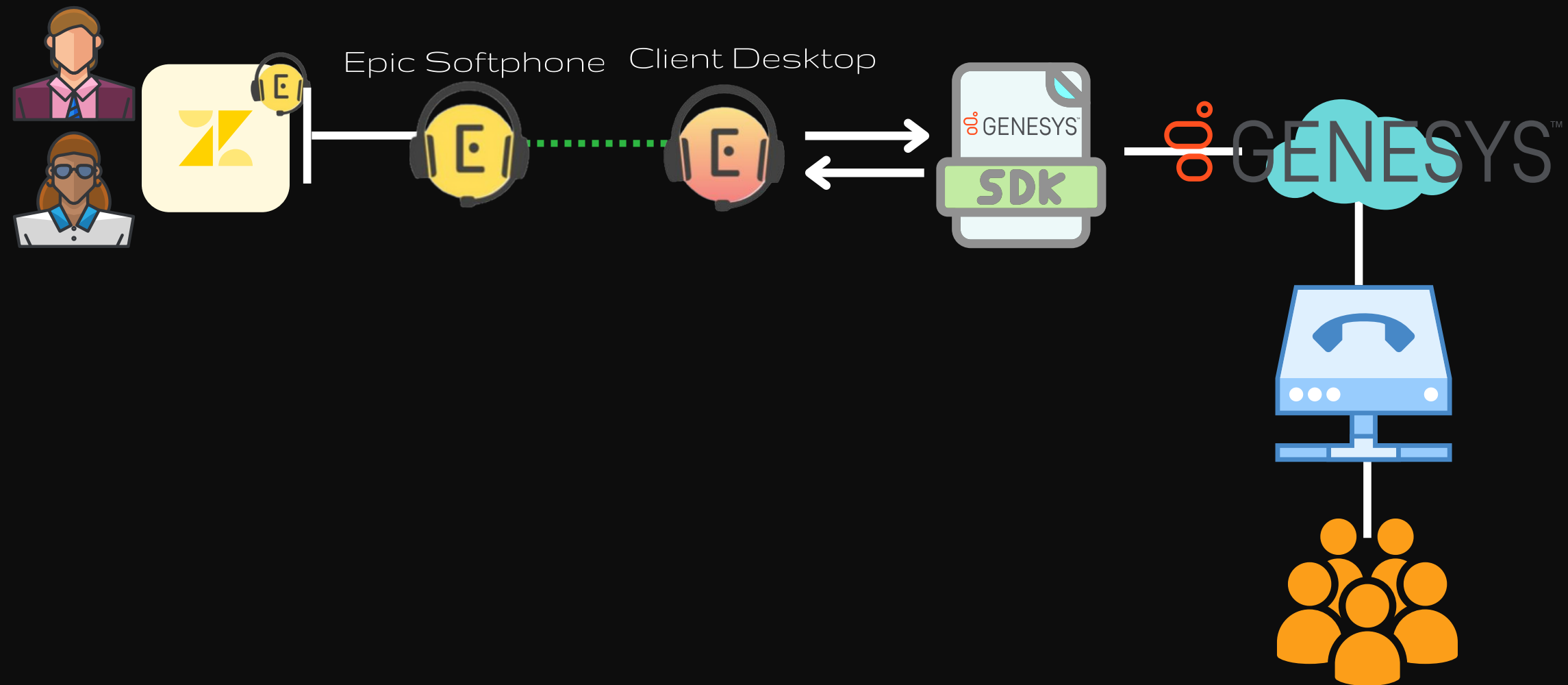
Selain Epic dapat di integrasikan dengan PABX, Epic juga dapat di integrasikan dengan CRM perusahaan, baik itu Cloud CRM maupun On Prem CRM.

Epic dapat digunakan untuk keperluan agent Inbound maupun agent Outbound di suatu layanan contact center.

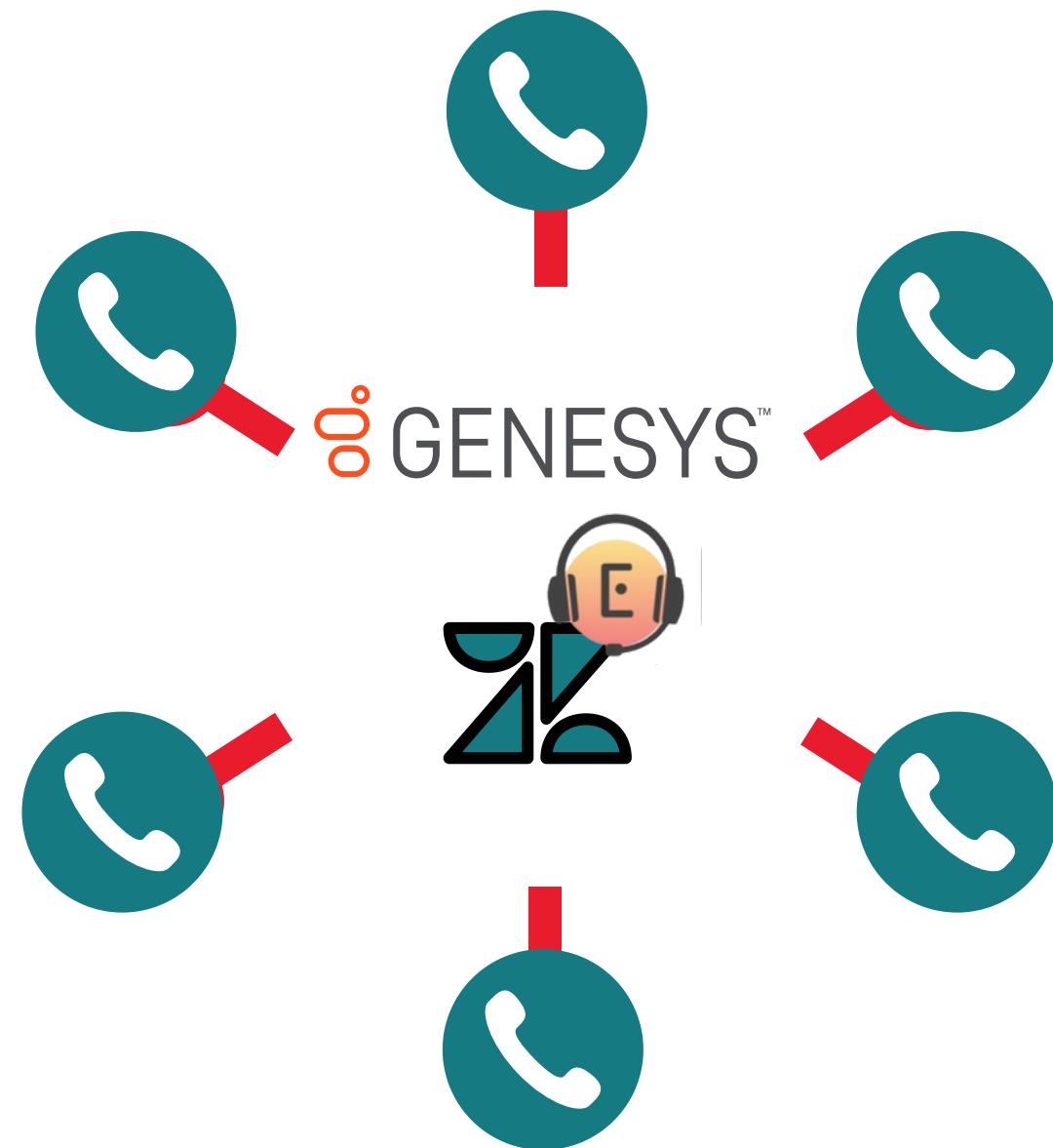
BISNIS PROSES INBOUND CALL



PROCESSES OUTBOUND CALL



SOLUSI INTEGRASI & PERTANYAAN



Solusi Integrasi :

- 1.API Genesys For Voice Realtime, Live Chat/Email, Ticketing Historical Data.
- 2.API Mandiri Inhealt, Customer Profile & Benefit
- 3.Wallboard

Pertanyaan :

- 1.Apakah VADS sudah menyediakan API/SDK untuk telephonymya dan juga untuk menarik data Voice Interaksi, Live Chat/Email, Ticketing Historical Data ?
- 2.Apakah license Genesys Cloudnya yang saat ini sudah memungkinkan untuk integrasi dengan softphone third party?

ESTIMASI HARGA

No.	Description	Qty	Term	Unit 1 LOT (IDR)	Total Net price (IDR)
1	EPIC Inbound (Lic Named Users) License Inbound yang digunakan untuk dapat terintegrasi dengan AVAYA POM dan Zendesk (CRM Sell) --Subscribed / Monthly Recurring Fees--	187	12	310.000	695.640.000
2	Custom Dashboard Reporting Dashboard Voice , Dashboard LiveChat, Dashboard Ticketing --Subscribed / Monthly Recurring Fees--	3	12	2.000.000	72.000.000
3	UIDESK QA System Aplikasi QA Scoring untuk penilaian performance Agent --Subscribed / Monthly Recurring Fees--	20	12	450.000	108.000.000
4	Instalation Service Instalation service Server / Client (Jabodetabek / Remote) --Onetime Charge--	1	1	10.000.000	10.000.000
5	Integration API Epic-Genesys Tagging url Recording eksisting to Zendesk (assesment) CSAT/Survey Mirroring/Synchronization (Webhook) Base On Mandays	2.426.500 / Mandays			

T H A N K Y O U !
