

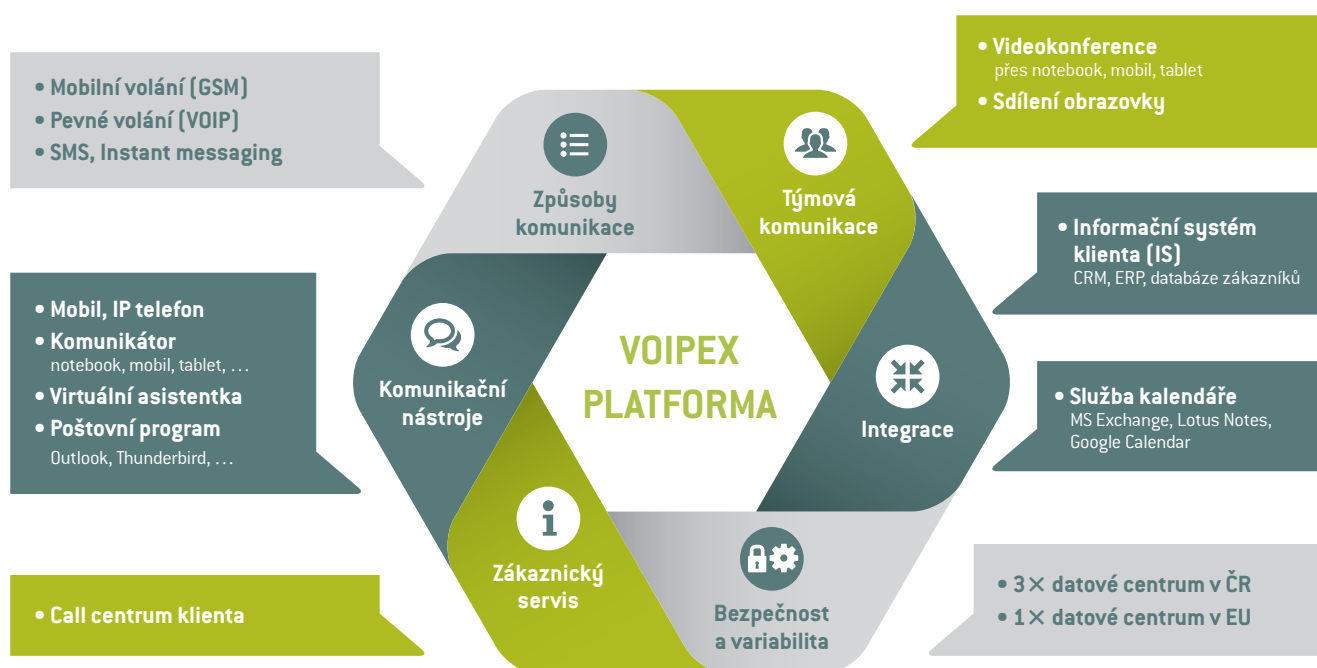
VOIPEX TEAM Komunikační a integrační platforma



DATASHEET

Komunikační a integrační platforma VOIPEX TEAM propojuje různé prostředky komunikace se světem informačních systémů (IS). Díky propojení s IS umožňuje platforma přístup ke všem potřebným informacím na různých typech zařízení – pevných a mobilních telefonech, PC, noteboocích a tabletech. Záleží jen na uživateli, které si zvolí. Propojení různých komunikačních zařízení do jedné platformy umožňuje „sjednocenou komunikaci“.

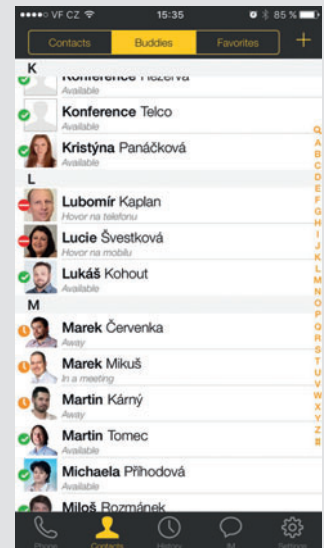
Uživatelé mohou ke komunikaci využívat různé prostředky, ať již na bázi online, jako jsou pevné a mobilní volání, zobrazení aktuální dostupnosti (prezence), videokonference, rychlé krátké zprávy (instant messaging – IM), sdílení pracovní plochy, nebo na bázi off-line, jako jsou emaily, SMS či záznamníky. Platformu zákazníci využívají formou cloudové služby.



UC aplikace/klient (komunikátor)

Komunikátor je softwarovým komunikačním nástrojem platformy VOIPEX TEAM. Umožňuje uživateli posílat rychlé textové zprávy (instant messaging) a telefonovat přímo z PC. Při propojení s podnikovým informačním systémem (CRM, ERP) nebo také s MS Outlook se v komunikátoru zobrazí kontakty z těchto systémů. Uživatel tak může realizovat hovory na tisíce kontaktů jedním klikem.

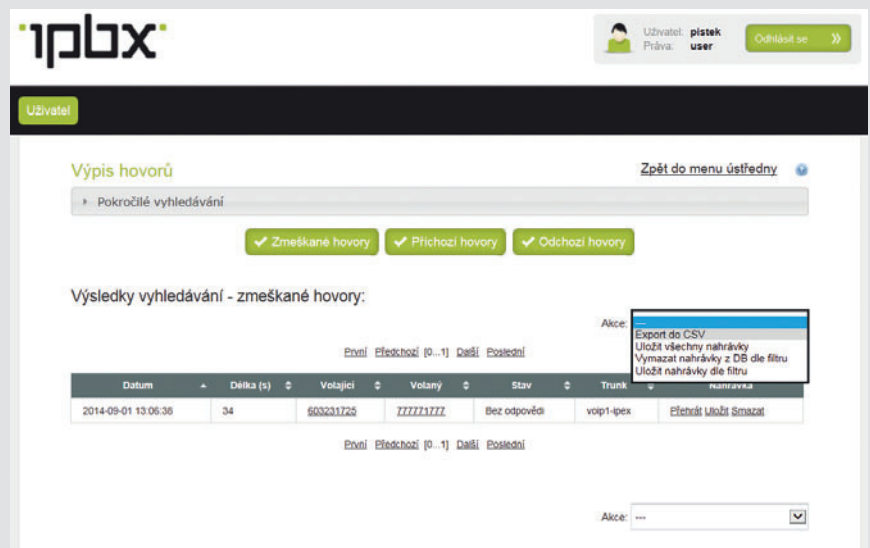
Další funkcí komunikátoru je poskytnutí přehledu o dostupnosti kolegů (Online, Hovor na mobilu, Hovor na telefonu, Pryč, Nerušit/ Na schůzce, Offline) formou jednoduchých grafických symbolů s popisem. Komunikátor může být dostupný také v mobilu.



Virtuální ústředna a volání

Virtuální telefonní ústředna představuje spojovací prvek platformy VOIPEX TEAM. Zajišťuje propojení všech komunikačních nástrojů navzájem (vč. mobilních tel.). Ústředna je přístupovým bodem do veřejné telefonní sítě. Hlasové služby jsou realizovány formou VoIP technologie, která umožňuje přenos zvuku ve vysokém rozlišení.

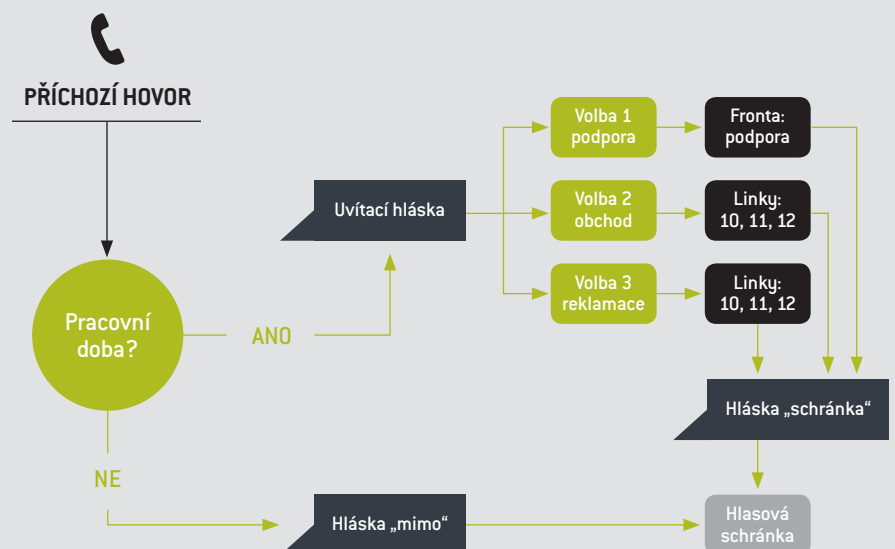
Virtuální ústředna směřuje příchozí hovory k uživateli nejvhodnějším komunikačním nástrojem podle jeho aktuální dostupnosti, příp. nastavení jeho profilu. K zjištění dostupnosti využívá dat z kalendáře uživatele (MS Exchange, Lotus Notes, Google Calendar) v kombinaci s informacemi o aktuálním využití komunikačních nástrojů.



Víceúrovňové IVR

IVR (Interactive Voice Response) – hlasový systém umožňující interakci, tj. systém volajícím přehrává hlasové informace, na které volající stiskem DTMF tlačítek reaguje a vybírá tak z nabízených možností automatického přepojení (např. 1 – obchodní oddělení, 2 – reklamace, 3 – tech. podpora).

Další možností je nastavit směrování příchozích hovorů podle zadaných parametrů provozovatelem linky (např. přepojení hovoru podle pracovní doby, přidělení pracovníka apod.).



Profily uživatele ústředny

Uživatel má ve svém profilu nadefinováno preferované komunikační zařízení – to na kterém bude přijímat tel. hovory z jeho pevné linky. Tím může být např. stolní telefon, softwarový komunikátor v PC nebo mobilní telefon. Dále je v profilu uložena informace, co má ústředna s jeho příchozími hovory provést v různých situacích, např. když má podle kalendáře schůzku nebo je na dovolené (hovor může být přepojen na vybraného zástupce).

Profily je možné nastavovat v účtu uživatele přes webový prohlížeč nebo jednoduše výběrem přes aplikaci v mobilním telefonu.

Volitelné profily uživatele:

Asistent – řídí se informacemi o dostupnosti z kalendáře uživatele a dalších zdrojů (dostupnost, docházkový systém apod.)

Dovolená – volající se dozví, že volaný je na dovolené a bude přesměrován na zástupce

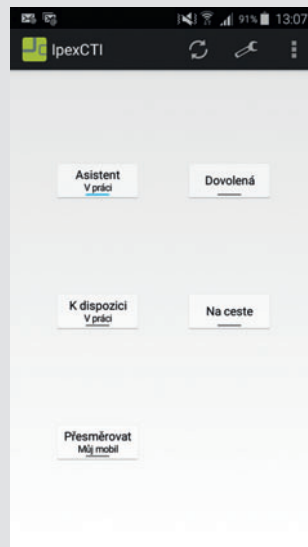
K dispozici – bez ohledu na kalendář je uživatel stále na příjmu

Na cestě – volající se dozví, že volaný není k dispozici a bude přesměrován na zástupce

Přesměrovat (mobil) – hovory z pevné linky uživatele jsou přesměrovány na mobil

Jedním z profilů je tzv. Asistent, který je propojen s kalendářem uživatele. Filtruje příchozí hovory podle zaneprázdněnosti uživatele uvedené v jeho kalendáři.

V čase nějaké události zaznamenané v kalendáři uživatele hovor „nespojí“ a sdělí volajícímu, že volaný (uživatel) je zaneprázdněn. Pro urgentní případy ponechá volajícímu možnost během hovoru stiskem klávesy 1 se uživateli dovolat a ten se může rozhodnout, zda hovor přijme.

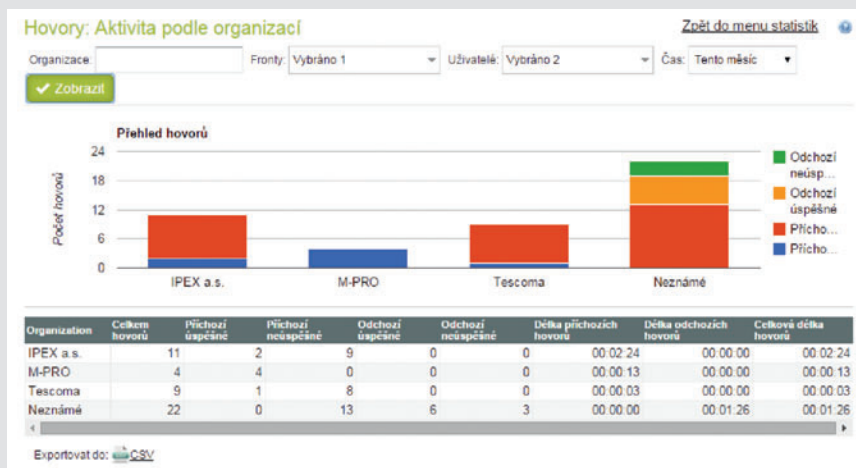


Kontaktní call centrum

Kontaktní call centrum VOIPEX TEAM je určeno pro obsluhu jak příchozích, tak odchozích hovorů. Poskytuje standardní funkce profesionálního call centra. Nadstandardní funkcí je inteligentní rozpoznání volajícího zákazníka podle tel. čísla a jeho automatické přepojení na přiděleného obchodníka.

Funkce call centra

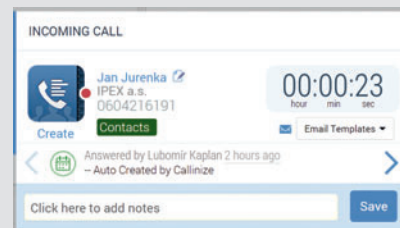
- nastavení volacích front
- předání hovoru na volného operátora
- statistiky provozu a čekání zákazníků
- zobrazení zmeškaných hovorů
- monitoring kvality obsluhy operátory
- nahrávání hovorů



Propojení s CRM

Spojením call centra nebo virtuální ústředny s databází zákazníků (CRM, ERP, Excel) získáte přístup k informacím o zákazníkovi během příchozího hovoru. Hovor můžete nahrát a údaje o hovoru jsou zaznamenány do CRM. Podle tel. čísla může být příchozí hovor automaticky přepojen na přiděleného obchodníka.

Technické propojení call centra s databází zákazníků zajistí IPEX pomocí integračních konektorů. Standardně propojujeme s nejznámějšími podnikovými systémy jako Microsoft Dynamics, Salesforce, SugarCRM, Abra, ale dokážeme integrovat i s jinými CRM nebo ERP systémy, příp. podnikovými systémy vyrobenými na míru.



Součásti platformy VOIPEX TEAM

Rozsah funkcí platformy VOIPEX TEAM se liší podle zvoleného uživatelského komunikačního účtu: Standard nebo Byznys.

Funkce operátora nebo supervizora firemního call centra se objednává zvlášť ke komunikačnímu účtu Byznys.

Komunikační účet Standard

- volání/SIP trunk napojení
- krátké (rychlé) zprávy IM
- dostupnost uživatele (Prezence)
- UC aplikace/klient
- telekonference
- virtuální ústředna
- jednoúrovňové IVR
- kontakty/centrální tel. seznam

Komunikační účet Byznys

- volání/SIP trunk napojení
- krátké (rychlé) zprávy IM
- dostupnost uživatele (Prezence)
- UC aplikace/klient
- telekonference
- virtuální ústředna
- víceúrovňové IVR
- kontakty/centrální tel. seznam

- virtuální osobní asistentka
- nahrávání hovorů (200 h záznamů)
- sdílení plochy
- videohovory a videokonference

Co potřebuje uživatel



- PC a připojení k internetu nebo VoIP telefon
- využívat službu kalendáře a evidovat schůzky (stav zaneprázdněnosti)

Technické parametry hlasových služeb



- přenos hlasu technologií VoIP ve vysokém rozlišení zvuku (HDSP, HD Voice) s podporou kodeku G.722
- přenos hlasu buď po datové lince (internetu) klienta nebo námi dodanou linkou
- při využití naší internetové linky PROFI je nedílnou součástí záložní linka a router