

NEC Unified Communications for Business

NEC UCB PC Sentralbord

Hovedfordelene er:

Gi alle innringere en positiv første opplevelse av din bedrift. Et førsteinntrykk etterlater en holdning til bedriften som varer lenge. Innringers krav til førsteklasses service og rask behandling kan ha høy verdi. Derfor er det viktig å ha førsteklasses verktøy.

NEC Unified Communications PC Sentralbord gir deg flere opplysninger om din innringer, på en personlig måte. Dessuten kommer opplysningene av seg selv (om du har forberedt deg litt) på en slik måte at innringeren vil føle seg positivt overrasket.

Et lite overblikk

- Microsoft (kalender/OCS) integrasjon
- Kundefrioritering (på A-nr. visning)
- Se fraværstatus for interne brukere (Presence) og når de er tilbake
- Motta kun anrop til deg og la andre anrop gå til kolleger (Anr. basert)
- Intuitivt grafisk skjermbilde
- Send melding på skjermen for viktige samtaler til de som er opptatt
- Vedlikehold telefonboken for alle
- Samtaleopptak (send til mottaker)
- Logg deg på fra flere PC'er

Noen vesentlige funksjoner for å få fornøyde innringere:

- Intuitivt grafisk bilde med museklikk/tastetrykk gir hurtig kundebehandling av dine anrop.
- A-nummer visning identifiserer samtalen i ditt sentralbords database som gir deg valget til å prioritere dette anropet.
- Ekspedienten kan benytte "dra & dropp" for å sette over (også uten å snakke med dem – hun vet hvem de skal ha).
- Presence siden i sentralbordet kan vise hvor internbrukeren er, og når han/hun er tilbake, så kunden kan bli informert.
- PC Sentralbordet kan brukes på flere PC'er i nettet ditt.
- Stor trafikk eller lang svartid? La anropet gå til en kollega.
- Faks kan mottas og sendes fra sentralbordet uten å forlate plassen din, de kan sendes direkte fra deg til rett mottaker.
- Ekspedienten kan viderekoble-, eller endre brukerens talemelding, dersom han er ute, og har glemt å viderekoble.
- Ekspedienten kan sende anrop i talepostkassen til kolleger dersom innringer vil legge beskjed (ute/opptatt?).
- Ekspedienten kan "ta opp samtalen" og legge den som beskjed (i talepostkassen/som e-mail) til interne brukere.
- En ekspedient kan svare for flere bedrifter/avdelinger, og kundetilpasse prioritering av svarfunksjoner.
- Kjø på sentralbordet? Gi kunden din talt bedriftsinformasjon mens han/hun venter på å bli ekspedert.
- PC Sentralbordet er har ikon basert ekspedering, men kun engelske hjelpetekster (ikke norske).
- Nødvendige moduler: PC Sentralbordapplikasjon og UC lisens (-er) må være installert.

Tekniske krav til applikasjonen, vil avhenge av hva du ønsker å inkludere. Minimum er en separat MS 2003 CTI server.

Empowered by Innovation

NEC

Hvordan best betjene dine anrop?

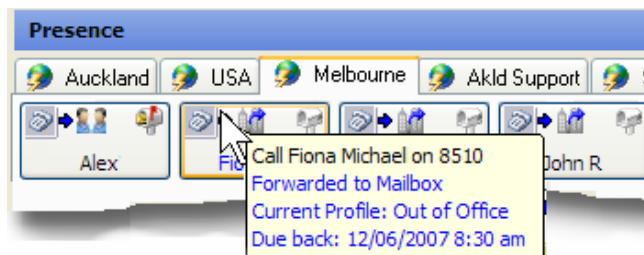
PC Sentralbordet kan behandle de ulike typer anrop på forskjellige måter. Her er bare noen eksempler:

- Spesiell info - Sentralbordet viser opplysninger du har notert om innringere i telefonboken når de anroper.
- Er du kjent med anropstype og prioritering vet du mer om innringeren. Kanskje står det skrevet hvem som kan svare i stedet for personen han/hun spør etter?
- Samtaleloggen kan indikere hvilket anrop som bør besvares først (har vedkommende ringt flere ganger allerede bør han/hun prioriteres).
- Dersom A-nummer vises, kan du prioritere å svare denne (faste-) kunden først.
- Dersom en fast kunde ringer mens sentralbordet er opptatt i samtale, kan sentralbordet bare bruke "dra & dropp" til den du vet han/hun skal snakke med - under samtalen sin. Beskjeder legger du med talt melding, eller chatting.
- Velg gjerne egne (Presence-) sider for dine kolleger for den avdelingen, eller på det stedet de hører hjemme.
- Når du går hjem om dagen (nattstillinger) kan du med 8 valg, bestemme hvordan kundene skal besvares.
- Samtalelogg, telefonbok (for alle?) og hurtigknapper administrer ekspedienten selv.

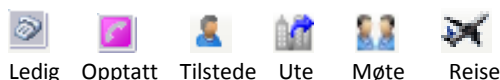
Presence (fravær)

Presence knappene sier mye om internnummerets status. Ikke bare opptatt eller ledig, men om noen ringer, har kø, du venter på svar, han/hun ringer ut, andre venter også, er viderekoblet, er ute, kan svare nå, har melding i postkassen, er i møte, kaffepause, er på kontoret, men har ikke rørt PC'en på 10 min.

Du kan også få vite når han/hun er tilbake, hvilket møte det deltar i, og du kan helt automatisk få melding at han/hun er tilbake dersom PC tastaturet til vedkommende benyttes igjen.



Høyreklikk og se når "Fiona" er tilbake



.... og mange flere. Presence krever en UM lisens pr. buker.

Et blikk på PC Sentralbordet med Unified Communications

På venstre side betjener du dine innkommende anrop.

På høyre side finner du dine kollegers aktiviteter.

