

Kommunikation og samarbejde

300 funktioner til Connect 3.0

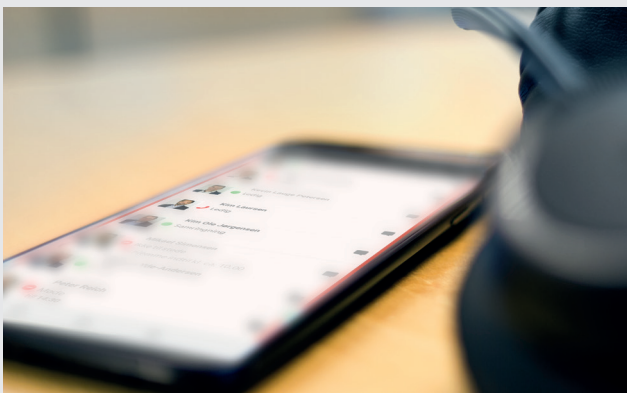
Bedre kundeservice og nemmere samarbejde med nem og intuitiv betjening

Simpel betjening i intuitive apps på en kraftfuld platform giver fremdrift

Din virksomhed er sikret det bedste udgangspunkt for kommunikation og samarbejde med Connect 3.0, der giver dig tale, sms, mail, audio-/videomøde, chat, status og team-baseret projekt- og opgavestyling integreret i ét. Løsningen hviler på en velafprøvet platform, og den rummer ca. 300 funktioner, der tilsammen tager al kompleksitet og bøvl ud af det daglige arbejde, når du skal kommunikere internt og eksternt, og når du skal løse opgaver sammen med andre.

Funktionerne kan inddeles i klassiske telefonifunktioner og i de nyere samarbejdsfunktioner. Grænsen mellem kommunikation og samarbejde er flydende, hvilket den praktiske brug af de 300 funktioner også afspejler. Anvendelsen er så legende let, fordi kompleksitet og bøvl er trukket ud af ligningen. Integrationen med Outlook kontakter og Outlook kalender gør anvendelsen for brugerne og samarbejds-kontakterne til en hurtig, aktuel og dermed relevant oplevelse, der nærmer sig fysisk kommunikation.

Fordele



- Porteføljen med de 300 funktioner forener kommunikation og samarbejde og gør disse opgaver legende let
- Mobiltelefoni og IP-telefoni med integreret statusvisning og synkronisering med Outlook kontakter og Outlook kalender giver brugere og samarbejdskontakter mere relevante info, så de kan løse deres ærinder hurtigere og mere præcis
- Smidig og intuitiv mobil app og PC-/Mac-klient med indbygget softphone, der giver brugerne handlekraft overalt
- Brugervenlig administrator-portal og tilkøbsmoduler giver fleksible tilpasningsmuligheder
- Adgang til API'er og nemme integrationsmuligheder forøger potentialet for at øge produktivitet og indtjening ved at udnytte vitale data på tværs af systemer

Kommunikation og samarbejde

dstny

Vælg din Connect 3.0 pakke

	MobileFit	SmartFit	Integra
Antal brugere	op til 10	10-99	100+
ACD samtidig indmeldte	10	50	100
Attendant samtidig indmeldte	1	5	10
IVR menuer	10	50	∞

Connect 3.0 er designet til både mobiltelefoni, IP-telefoni og softphone. Oversigten indeholder et udpluk af de mere end 300 telefonifunktioner.

Telefonifunktionalitet

- Hovednummer og velkomsthilsen
- Åbne/Lukketider med besked
- IVR (tastevalg)
- Landekodestyling
- Fælles telefonbog (eksterne kontakter)
- Synkronisering af outlook kontakter
- Click to Dial
- Indtaling eller upload af lydfiler (speaks)
- Gruppe telefonsvarer
- Ringegrupper med forskellige ringestrategier
- Statusvisning (møde, frokost, optaget, DND mv.)
- Avanceret opkaldsstyring
- Kalender med statusvisning
- Kaldsdirigering og telefonsvarerbesked styret af statusvalg
- Collaboration (chat, audio-/videomøde, fil-/skærmdeling mv.)
- Tastaturgenveje (omstilling mv.)
- Ventemusik
- Positions-annoncering i ventekø
- Ring mig op (callback)
- Indmelding/udmelding af ringegrupper
- Automatisk udmelding af agent fra ringegruppe ved ubesvarede opkald

- Efterbehandlingstid mellem opkald
- Ringegruppe- og agentstatistik
- Mobilopkald via Wi-Fi/data
- Storskærmløsning (til visning af f.eks. ringegruppe statistik)
- CDR- og User-API connector
- CRM API connector

Administratorfunktionalitet

- Administrator selvbetjening
- Opret og juster callflow samt visuelt overblik over callflow
- Statistik
- Udvidet statistik
- Ringegruppe statistik
- Callflow builder
- Call center supervisor
- FAQ online hjælp

Adgang til brugerapplikation

- Adgang til PC- og Mac-klient med softphone
- Adgang til mobil app