

Teams

Contact Point



v.2.0 15-03-22

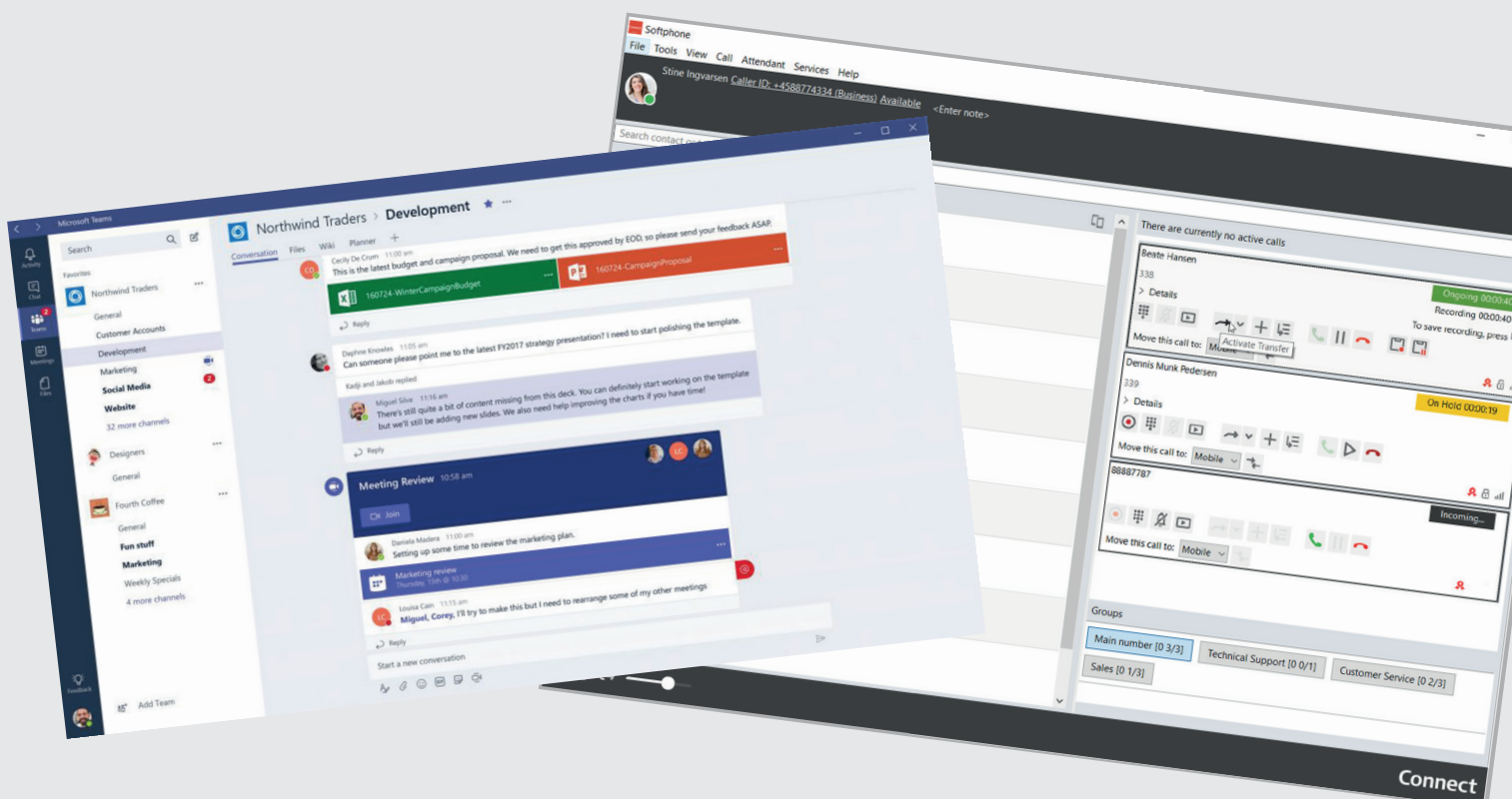
Løft funktionaliteten i Teams

Udfyld hullerne i din Teams-løsning med Contact Point

Savner du funktioner som f.eks. indtrækning af opkald og statusvisning på kolleger på mobil? Er dine kolleger trætte af ikke at kunne slå "banke på"-funktionen fra? Kunne du tænke dig et mere elegant overblik og en smartere omstilling? Har du brug for avancerede ringegrupper, anvendelig statistik eller en storskærm,

hvor du har overblik over ringegrupperne? Alt det får du løst, når du integrerer din Microsoft Teams-løsning med Connect 3.0 Contact Point. Contact Point indeholder mere end 250 funktioner til telefoni, så medarbejderne kan kommunikere lettere og hurtigere, og kunderne får en mere elegant service.

Teams brugergrænseflader med Contact Point



Ring på **8888 7777** eller se mere på dstny.dk/teams-contact-point

Featureoversigt

Connect 3.0 Contact Point er designet til både mobiltelefoni, IP-telefoni og softphone. Oversigten indeholder et udpluk af de mere end 250 telefonifunktioner i Contact Point.

Telefonifunktionalitet

- Hovednummer og velkomsthilsen
- Åbne/Lukketider med besked
- IVR (tastevalg)
- Landekodestyling
- Fælles telefonbog (eksterne kontakter)
- Synkronisering af outlook kontakter
- Click to Dial
- Indtaling eller opload af lydfile (speaks)
- Gruppe telefonsvarer
- Ringegrupper med forskellige ringestrategier
- Statusvisning (møde, frokost, optaget, DND mv.)
- Avanceret opkaldsstyring
- Kalender med statusvisning
- Kaldsdirigering og telefonsvarerbesked styret af statusvalg
- 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 ¹
- Storskærmsløsning (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 ³
- 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

Brugerfunktionalitet

- Selvbetjening (status og personlige indstillinger)
- Modtag og afvis opkald
- Omstilling med og uden præsentation
- Samringning
- Banke på
- Opkaldslog/Historik ²
- Indbakke til telefonbeskeder og opkaldsoptagelser
- Ad-hoc opkaldsoptagelse (voice recording)
- Indtrækning af kald
- Softphone
- Kalender med statusvisning og telefonsvarerbesked baseret på statusvalg
- Viderestilling til telefonsvarer
- Statusvisning (møde, frokost, optaget, DND mv.)
- Synkronisering af Outlook kontakter
- Ringegruppe overblik
- Supervisor styring af ringegrupper
- SMS/mail til kontakter
- Vælg vis-nummer til udgående opkald (one number)
- Click to dial
- Hent/flyt opkald fra/til IP-telefon eller mobil
- URL opslag ved opkald
- Mobil opkald via Wi-Fi/data ¹

¹ Kræver Connect 3.0 App/Client ² Kun udvalgte Mitel- og Snom-telefoner