



MCX TELECOM

Empowered by Innovation

NEC

UNIVERGE® SV8100

najwyższa jakość w rozwiązaniach zintegrowanej komunikacji





Spis treści

- 3 Dlaczego warto wybrać SV8100? NEC - dobry wybór
- 4 System
- 5 Aparaty telefoniczne
- 6 Aparaty cyfrowe
- 7 Aparaty IP
- 10 Mobilność - DECT IP
- 12 Unified Communications - Business ConneCT
- 12 Zarządzanie połączeniami - MyCalls
- 13 Zarządzanie połączeniami – Zintegrowana komunikacja dla biznesu
- 14 Inne aplikacje
- 15 UNIVERGE® SV8100 Platforma komunikacyjna

Dzięki SV8100 możliwy jest kontakt z wszystkimi pracownikami bez względu na miejsce, w którym aktualnie się znajdują.

Dlaczego warto wybrać

...UNIVERGE® SV8100?

SV8100 to wyjątkowe, niezwykle nowoczesne rozwiązanie komunikacyjne, obsługujące do 512 linii wewnętrznych. SV8100 zwiększa wydajność firmy, umożliwiając kontakt z każdym z pracowników niezależnie od miejsca, w którym się aktualnie znajduje.

SV8100, rozwiązanie z rodziny UNIVERGE 360, realizuje ideę komunikacji o zasięgu 360°, obejmującej rozwiązania komunikacji stacjonarnej, mobilnej oraz konwergentnej, w tym pocztę elektroniczną i komunikatory internetowe. Dzięki SV8100 członkowie kadry kierowniczej mają pełny obraz działań firmy – dostępny w czasie rzeczywistym. Menedżerowie mają możliwość lepszej, bardziej niezawodnej komunikacji z zespołem, kierownikami innych zespołów oraz menedżerami liniowymi. Dzięki SV8100 pracownicy działów handlowych mają natychmiastowy dostęp do danych i zasobów niezbędnych w pracy. SV8100 - zintegrowana komunikacja stała się faktem..



NEC - dobry wybór

- Wiodący dostawca rozwiązań telekomunikacyjnych dla przedsiębiorstw
- Ponad 100 lat doświadczeń w dziedzinie technologii informacyjnych i łączności sieciowej
- Pełen zakres produktów i rozwiązań teleinformatycznych
- Inwestycje w prace badawczo - rozwojowe na poziomie 2 miliardów funtów rocznie
- Ponad 150.000 pracowników na całym świecie
- Największy dostawca rozwiązań telefonicznych dla małych i średnich przedsiębiorstw w Japonii
- Jedyne przedsiębiorstwo o zasięgu globalnym obecne w pierwszej piątce zarówno wśród producentów komputerów, jak i rozwiązań komunikacyjnych
- Godny zaufania partner z misją tworzenia społeczeństwa informacyjnego
- Pełne wsparcie techniczne oraz usługi serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego w Polsce



Potęga wszechstronności

SV8100 to elastyczność i wszechstronność

Small Office (małe biuro)

agresywna polityka cenowa w zestawieniu z innymi mniejszymi systemami, zarazem wysoka skalowalność w miarę rozwoju firmy.

SMB (małe i średnie przedsiębiorstwa)

udostępnia narzędzia podnoszące wydajność, zwykle kojarzone z droższymi systemami przeznaczonymi dla dużych przedsiębiorstw.

Call Center (centrum obsługi połączeń)

udostępnia zaawansowane oprogramowanie do zarządzania połączeniami, służy stałej optymalizacji poziomu obsługi klienta oraz wydajności pracowników.

Oddziały firmy

gwarantuje korzyści z wydajnych rozwiązań w połączeniu z wyjątkową funkcją Netlink Survivability, która w sytuacji awarii systemu w jednym z oddziałów, zapewnia normalną pracę i komunikację we wszystkich pozostałych oddziałach.

Telepracownicy

do maksimum wykorzystuje możliwości technologii VoIP, do minimum ogranicza koszty połączeń zapewniając pełny dostęp o funkcji systemowych.

Pracownicy mobilni

rozwiązania IPDECT mogą być z powodzeniem wykorzystywane w dowolnej lokalizacji, dzięki najnowszym rozwiązaniom zapewniając najwyższy poziom bezpieczeństwa..

Hotele i obsługa gości

zestaw specjalistycznych funkcji, dostosowanych do potrzeb obsługi gości, optymalizacja wydajności pracowników i usprawnienie sprzedaży posiłków, napojów oraz innych produktów i usług.

Opieka zdrowotna

zapewnienie wysokiej niezawodności tam, gdzie ma to szczególne znaczenie, liczne opcje dostosowywane do potrzeb użytkowników, w tym połączenia z pielęgniarką.

Szczególne grupy zawodowe

kancelarie prawne, pracownicy służby zdrowia mogą korzystać takich opcji jak np. nagrywanie rozmów, które realizowane może być w prosty sposób, równolegle gwarantując pełne bezpieczeństwo.

Aparaty telefoniczne dostosowywane do potrzeb biznesu

Aparaty telefoniczne SV8100 w niczym nie przypominają znanych, tradycyjnych rozwiązań. Ich modułowa budowa oznacza możliwość niemal dowolnego doboru komponentów w celu dostosowania możliwości aparatu do określonych potrzeb biznesowych. Takie rozwiązanie umożliwia również dalszą rozbudowę o nowe funkcje bez konieczności wymiany aparatu bazowego - oznacza to wysoką ochronę inwestycji.

Aparaty SV8100 oferują funkcje umożliwiające oszczędność czasu i podniesienie efektywności pracy. Aparaty SV8100 zapewniają łatwy dostęp np. do: książki telefonicznej, historii połączeń, klawiszy szybkiego wybierania.

Wśród zaawansowanych opcji aparatów telefonicznych IP znalazły się kolorowe ekrany dotykowe, otwarty interfejs XML (przeglądarka internetowa) oraz integracja z bazami danych, np.: Microsoft Outlook.

5 powodów, dla których warto wybrać aparaty telefoniczne SV8100

- Modułowa konstrukcja • możliwość wymiany modułów pozwala łatwo i bez ryzyka wysokich kosztów przeprowadzić modernizację, co służy ochronie dotychczasowych inwestycji.
- Modyfikowalny wygląd • wygląd dostosowany do potrzeb - dodatkowe moduły klawiszy, panele zewnętrzne, wyświetlacze LCD, wymienne - opcjonalne klawiatury, a także panele boczne z możliwością nadruku - umożliwiają optymalne dostosowanie aparatu do potrzeb użytkownika
- Modyfikacja klawiszy funkcyjnych • możliwość dostosowania do indywidualnych potrzeb przedsiębiorstwa.
- Przyjazny interfejs użytkownika • szkolenie pracowników ograniczone do minimum lub całkowicie zbędne.
- Bluetooth w aparatach telefonicznych • możliwość bezprzewodowej komunikacji, współpraca z zestawami słuchawkowymi i urządzeniami PDA w technologii Bluetooth. z zestawami słuchawkowymi i urządzeniami PDA w technologii Bluetooth.

Aparat z BlueTooth
– klasa I – zasięg 50 metrów

Moduły 8 lub 60 klawiszowe
– rozwiązanie idealne dla
repcji i call center



Aparaty telefoniczne - cyfrowe i IP



Zaawansowane telefony dla
biznesu – optymalny dostęp do
funkcji systemowych



DT310 Cyfrowy aparat telefoniczny

- Dostępny w wersji z 2 klawiszami bez wyświetlacza oraz 6 klawiszami z wyświetlaczem
- Ekonomiczny telefon wyposażony w standardowe funkcje
- Klawiatura z podświetleniem
- Tryb głośnomówiący
- Proste w obsłudze klawisze programowalne / podpowiedzi na wyświetlaczu w modelu z wyświetlaczem LCD
- Klawisz wyboru numeru z katalogu: 1000 wpisów systemowych, 1000 wpisów grupowych, 10 wpisów osobistych, 600 wpisów w książce telefonicznej
- Klawisz połączenia konferencyjnego
- Możliwość montażu na ścianie

DT710 Aparat telefoniczny IP – funkcje jak w DT310, a dodatkowo:

- Wskaźnik oczekującej wiadomości
- Tanie połączenia z telefonu IP (idealne rozwiązanie dla pracowników w biurze lub telepracowników))



DT330 Cyfrowy aparat telefoniczny

- Dostępny w wersji z 12, 24 lub 32 klawiszami programowalnymi
- Klawiatura z podświetleniem
- Tryb głośnomówiący
- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowym
- Proste w obsłudze klawisze programowalne / podpowiedzi na wyświetlaczu
- Wybór numeru z katalogu: 1000 wpisów systemowych, 1000 wpisów grupowych, 10 wpisów osobistych, 600 wpisów w książce telefonicznej
- Kółko nawigacyjne
- Historia połączeń
- Możliwość montażu na ścianie

DT730 Aparat telefoniczny IP – funkcje jak w DT330, a dodatkowo:

- Podświetlany wyświetlacz LCD
- Klawisz blokady
- Otwarty interfejs XML – integracja z innymi aplikacjami



DT330 Cyfrowy aparat telefoniczny z panelem LCD

- Łatwy w obsłudze ekran funkcyjny LCD
- Idealny dla potrzeb hotdeskingu – funkcja współdzielenia biurka/numeru
- Klawiatura z podświetleniem
- Tryb głośnomówiący
- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowym
- Proste w obsłudze klawisze programowalne / podpowiedzi na wyświetlaczu
- Wybór numeru z katalogu: 1000 wpisów systemowych, 1000 wpisów grupowych, 10 wpisów osobistych, 600 wpisów w książce telefonicznej
- Kółko nawigacyjne
- Historia połączeń
- Możliwość montażu na ścianie

DT730 Aparat telefoniczny IP z wyświetlaczem LCD – funkcje jak w DT330 LCD, a dodatkowo:

- Podświetlany wyświetlacz LCD
- Klawisz blokady
- Otwarty interfejs XML – integracja z innymi aplikacjami

DT330 Cyfrowy aparat telefoniczny z funkcją Bluetooth

- Dostępny jako aparat telefoniczny z 12 klawiszami lub jako uzupełnienie DT330
- Bluetooth klasa I – zasięg 50 metrów
- 8 klawiszy programowalnych w słuchawce BT
- Klawiatura z podświetleniem
- Tryb głośnomówiący
- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowym
- Proste w obsłudze klawisze programowalne / podpowiedzi na wyświetlaczu
- Wybór numeru z katalogu: 1000 wpisów systemowych, 1000 wpisów grupowych, 10 wpisów osobistych, 600 wpisów w książce telefonicznej
- Kółko nawigacyjne
- Historia połączeń
- Możliwość montażu na ścianie

DT730 Aparat telefoniczny IP z funkcją Bluetooth – funkcje jak w DT330, a dodatkowo:

- Podświetlany wyświetlacz LCD
- Klawisz blokady
- Otwarty interfejs XML – integracja z innymi aplikacjami

DT750 Aparat telefoniczny IP

- Kolorowy ekran dotykowy LCD 7,5"
- Klawiatura i ekran z podświetleniem
- Klawisz blokady
- Otwarty interfejs XML – integracja z innymi aplikacjami
- Tryb głośnomówiący
- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowym
- Proste w obsłudze klawisze programowalne / podpowiedzi na wyświetlaczu
- Wybór numeru z katalogu: 1000 wpisów systemowych, 1000 grupowych, 10 osobistych, 600 w książce telefonicznej
- Kółko nawigacyjne
- Historia połączeń
- Możliwość montażu na ścianie

Opis funkcji aparatu

Wyświetlacz Alfanumeryczny

- Podświetlenie
- Czas i data
- Wyświetlanie własnego numeru wewnętrznego i nazwy
- Identyfikacja nazwy i numeru dla połączeń przychodzących

Słuchawka

- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowych (bluetooth)
- Wbudowany port zestawu słuchawkowego

Klawisze szybkiego wybierania,

dostęp do funkcji systemowych:

- Wybieranie numerów wewnętrznych
- Parkowanie połączenia
- Poczta głosowa
- Rejestracja i nagrywanie połączenia

Głośnik

7 różnych kolorów diody LED

Otwarty interfejs XML

- Integracja ze standardowymi aplikacjami biurowymi np. Microsoft Outlook

Klawisz menu

dostęp do funkcji systemowych:

- Książki telefoniczne
- Poczta głosowa
- Wiadomość oczekująca
- Oddzwonienie
- Konferencja

Wyłączenie/włączenie mikrofonu

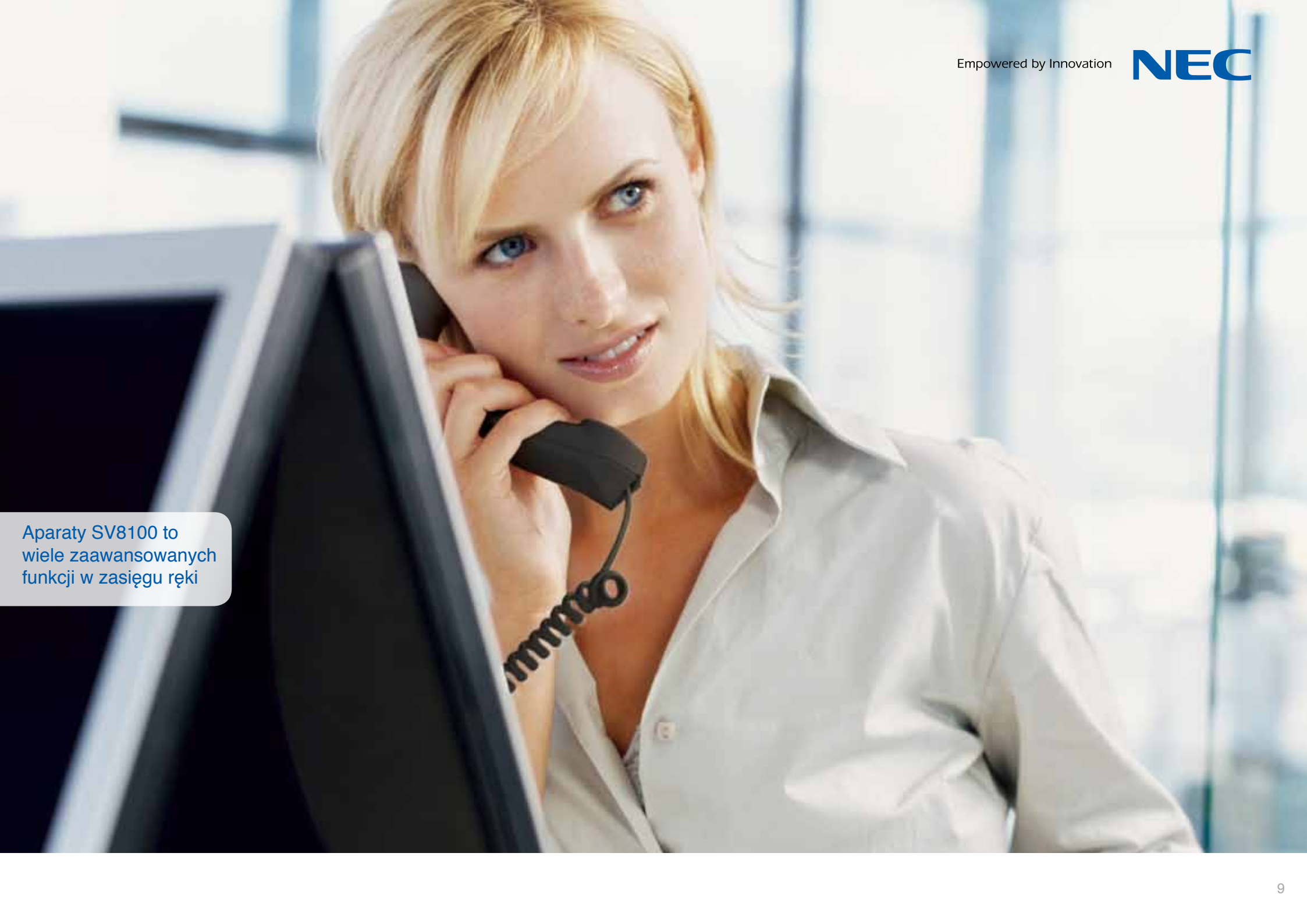
Klawisze menu

- Historia połączeń (nieodebrane połączenia/powtórzenie numeru)
- Książki telefoniczne
- Ustawienia: głośność dzwonka, podświetlenie, zestaw słuchawkowy

Regulowana podstawa

Klawisze nawigacyjne





Aparaty SV8100 to
wiele zaawansowanych
funkcji w zasięgu ręki

10 powodów, dla których warto wybrać SV8100 IP DECT

- Sprawdzona technologia DECT – pewność i bezpieczeństwo
- Skalowalność od 1 do 256 punktów dostępowych, a nawet więcej
- Atrakcyjna cena
- Skuteczniejszy kontakt z pracownikami, a przez to lepsza obsługa klienta
- Znaczne ograniczenie kosztów połączeń na telefony komórkowe
- Integracja z funkcjami centrali SV8100
- Bogata oferta aparatów telefonicznych dla różnych typów użytkowników i środowisk pracy
- Zintegrowana komunikacja (UC) – współdzielony dostęp do katalogów firmowych oraz funkcja Presence – informacja o dostępności pracownika
- Komunikaty tekstowe i alarmy umożliwiające szybkie działanie w odpowiedzi
- Ochrona inwestycji – wykorzystanie otwartych standardów, w tym otwartego interfejsu wiadomości, technologii SIP oraz zgodność ze standardem GAP



IP DECT

Mobilność w biznesie

Rozwiązania IP DECT SV8100 otwierają przed użytkownikiem nowe możliwości wykonywania zadań w pracy. Dostęp do głównych funkcji systemowych, takich jak katalogi współdzielone w przedsiębiorstwie, sprawia, że łatwiej i szybciej można uzyskać kontakt z pracownikiem. Ta i inne funkcje zwiększa zdolność reagowania firmy, a przez to usprawnia obsługę klienta.

Opcje zabezpieczeń IP DECT:

Komunikaty tekstowe i alarmowe

liczne zastosowania, w tym ostrzeżenia o wybranych zdarzeniach, takich jak pożar, połączenia z pielęgniarką lub stan procesów przemysłowych. Każdemu komunikatowi można przypisać odpowiedni priorytet.

Identyfikacja lokalizacji

po naciśnięciu przycisku SOS w aparacie telefonicznym system ustali położenie aparatu i powiadomi pracowników firmy o potrzebie pomocy.

Czujnik „Man-down”

Rozpoznaje, gdy aparat telefoniczny jest pozostawiony w położeniu poziomym i niezwłocznie emituje sygnał alarmowy do innych pracowników z wezwaniem pomocy.



C124

Ekonomiczny telefon DECT – oferujący standardowe funkcje

- Nazwa / numer dzwoniącego, rejestrowanie połączeń
- Wewnętrzna książka telefoniczna: 40 wpisów
- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowym



G355

Polecany wymagającym pracownikom biurowym

- Nazwa / numer dzwoniącego, rejestrowanie połączeń
- Wewnętrzna książka telefoniczna: 200 wpisów
- Książka systemowa
- Klawisz alarmowy SOS
- Identyfikacja lokalizacji
- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowym



G955

Polecany pracownikom biurowym, wymagającym zaawansowanych funkcji głosowych i przesyłania komunikatów

- Nazwa / numer dzwoniącego, rejestrowanie połączeń
- Wewnętrzna książka telefoniczna: 200 wpisów
- Książka systemowa
- Klawisz alarmowy SOS
- Identyfikacja lokalizacji
- Wiadomości (LMRS)
- Przesyłanie komunikatów rozgłoszeniowych
- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowym, w tym obsługa technologii Bluetooth



I755

Polecany w środowiskach przemysłowych oraz trudnych warunkach, np. w służbie zdrowia, środowisku produkcyjnym, handlu i magazynach

- Nazwa / numer dzwoniącego, rejestrowanie połączeń
- Wewnętrzna książka telefoniczna: 200 wpisów
- Klawisz alarmowy SOS
- Wykrywanie lokalizacji
- Alarm Man-down
- Wiadomości (LMRS)
- Przesyłanie komunikatów rozgłoszeniowych
- Możliwość współpracy z zestawem słuchawkowym, w tym obsługa technologii Bluetooth



M155 Komunikator

Polecany pracownikom służby zdrowia i hoteli

- Nazwa / numer dzwoniącego
- Wewnętrzna książka telefoniczna: 5 wpisów
- Klawisz alarmowy SOS
- Identyfikacja lokalizacji
- Wiadomości (LMRS)
- Tryb głośnomówiący

10 powodów, dla których warto wybrać Business ConneCT

- Jedno rozwiązanie dla pracowników, operatorów i centrum kontaktowego (Contact Center)
- Wyższa efektywność, elastyczność i wydajność pracowników
- Jeden punkt kontaktowy dla klientów działający w systemie 24/7
- Uproszczona obsługa połączeń – użytkownicy zarządzają wszystkimi formami kontaktu z poziomu własnego komputera, co znacznie ogranicza czas oczekiwania i liczbę utraconych połączeń
- Ułatwienia dla użytkowników mobilnych i domowych. Możliwość traktowania telefonu stacjonarnego i komórkowego jako jednego urządzenia, z przypisanym do nich jednym numerem
- Wielojęzyczne komunikaty i interfejs użytkownika
Monitorowanie i doskonalenie procesów biznesowych - raporty na temat dostępności umożliwiają menedżerom śledzenie aktywności zespołu i ułatwiają zwiększenie wydajności pracowników
- Bezpieczne komunikatory internetowe i mobilne, rozbudowane zarządzanie funkcją Presence oraz książkami telefonicznymi
- Integracja z Lotus Notes, Microsoft Outlook oraz Microsoft Office
- Zintegrowane rozwiązanie - jeden serwer – uproszczone środowisko administracyjne
- Optymalizacja nakładów na szkolenia użytkowników



W pełni zintegrowana komunikacja

Udane połączenie już za pierwszym razem

Business ConneCT pozwala ujednoczyć działania całej organizacji i zwiększyć efektywność pracy. Zapewnia niezakłócony przepływ informacji wewnątrz i na zewnątrz firmy. Użytkownicy mogą nawiązać kontakt przez telefon, komputer, urządzenia mobilne, faksy i sieć przedsiębiorstwa, a wszystko to bez wysiłku.

Business ConneCT to kompleksowe rozwiązanie do zintegrowanej komunikacji, które umożliwia użytkownikom dynamiczne przyjmowanie różnych ról w firmie: agenta contact center, operatora oraz pracownika. Rozwiązanie, które zbudowano w oparciu o nowoczesną technologię .Net firmy Microsoft, korzysta z jednego serwera. Użytkownicy uzyskują dostęp do funkcji na swoich komputerach lub terminalach telefonicznych (mobilnych lub DECT). Aplikacja dostarczana jest na płycie DVD, a instalacja jest wyjątkowo prosta.

Włączenie dodatkowych funkcji lub dodanie nowych użytkowników wymaga jedynie aktywowania kolejnych licencji.



Business ConneCT

- Business ConneCT to rozwiązanie wyjątkowo łatwe w użytkowaniu i wymagające niewielkich nakładów na szkolenie pracowników. Intuicyjny interfejs użytkownika prezentuje na ekranie tylko te elementy, które w danym momencie są istotne dla operatora, agenta contact center lub pracownika.
- Business ConneCT jest łatwy w instalacji i utrzymaniu. Proces instalacji odbywa się za pomocą kreatorów instalacji, a ekran System Health potwierdza, czy wszystkie istotne komponenty funkcjonują prawidłowo.
- Business ConneCT oferuje precyzyjną integrację z telefonami DECT oraz telefonami komórkowymi. Systemowe książki telefoniczne są dostępne także z telefonów DECT wyposażonych w funkcję prezentacji informacji na temat dostępności. Wiadomości tekstowe mogą być przesyłane do użytkowników telefonów DECT oraz komórkowych z dowolnego miejsca w Business ConneCT.
- Business ConneCT oferuje zintegrowaną komunikację w przystępnej cenie.
- Standardowa, zaawansowana funkcjonalność dostępna jest już w pakietach obejmujących jednego operatora, agenta Contact Center lub pracownika. Dodatkowe funkcje lub kolejni użytkownicy z dowolną kombinacją ról mogą być dodawani w prosty sposób dzięki aktywowaniu licencji (wyłącznie na poziomie oprogramowania).
- Business ConneCT pozwala usprawnić funkcjonowanie firmy. Contact Center Business ConneCT umożliwia klientom korzystanie z jednego punktu kontaktu podczas realizowania połączeń głosowych lub przesyłania wiadomości e-mail.

MyCalls

Nowy standard zarządzania połączeniami w każdej firmie

Zaawansowana obsługa połączeń

Wzrost wydajności obsługi połączeń oraz usprawnienie obsługi klientów dzięki przekazywaniu istotnych informacji na temat dzwoniącego z firmowych baz danych, np.: Outlook, Act!, Maximizer, SQL Server, CRM 4, Sage), bezpośrednio na pulpit użytkownika jeszcze przed odebraniem połączenia. Z poziomu komputera PC dostępne są następujące opcje: szybkie wybieranie numerów, wskaźnik zajętego numeru wewnętrznego BLF (busy lamp field) oraz sterowanie każdym połączeniem.

Ile kosztują nieodebrane połączenia?

Większość firm nawet tego nie wie – nie sposób zarządzać tym, czego nie można zmierzyć. Tymczasem MyCalls umożliwia niezwłoczne uzyskiwanie informacji na temat nieodebranych połączeń; udostępnia dane w czasie rzeczywistym na temat obsługi połączeń w ciągu dnia. Funkcja MyCalls wskazuje kiedy może być wymagana dodatkowa obsada stanowisk w okresach wzmożonego ruchu, a to z kolei wpływa na jakość obsługi klientów.

Dla jakich firm przeznaczono MyCalls?

MyCalls znajduje zastosowanie w każdej firmie (niezależnie od wielkości), w której telefoniczne kontakty z klientami stanowią istotny element budowania relacji – MyCall to rozwiązanie nie tylko dla CallCenter. Możliwość nagrywania rozmów to także pomocne narzędzie w gabinetach lekarskich i instytucjach finansowych, które mogą wymagać dostępu do zarejestrowanych rozmów, np. aby na ich podstawie rozwiązywać spory.

Programowane alarmy

MyCalls pozwala na ustawianie zindywidualizowanych alarmów, dostosowanych do potrzeb kontroli. Istnieje możliwość ustawiania

różnych alarmów, w tym dotyczących poziomu nieodebranych połączeń w danym okresie; linii, które nie zostały zwolnione; połączeń, które przekroczyły ustawiony czas trwania lub czas przeznaczony na ich odebranie; agentów, którzy opuścili stanowiska itd. Tak zaplanowany system alarmuje supervisora dopiero wówczas gdy wymagane jest działanie.

Zarządzanie połączeniami w czasie rzeczywistym

Wyświetlacze dające możliwość modyfikacji wyglądu ekranu pozwalają na szybkie dostosowanie do zmieniających się wymagań rynku. Ekran można w prosty sposób dostosować zapewniając np.: poprawę obsługi połączeń, monitorowanie i zarządzanie kampaniami reklamowymi, kontrolę kosztów połączeń..

Działanie w okresie natężenia ruchu

Funkcja logowania w kolejkach ACD, umożliwia agentom call-center reagowanie na wahania natężenia ruchu.

Łatwe sterowanie kolejkami wywołań

Supervisory mają możliwość sterowania kolejkami ACD, mogą logować agentów do kolejek z poziomu własnego stanowiska, bez konieczności skomplikowanej procedury ponownego programowania systemu ACD.

Łatwe nagrywanie rozmów

Rozmowy telefoniczne można (w sposób selektywny) nagrywać, odtwarzać ponownie oraz eksportować na adres e-mail, co ułatwia oraz wspomaga proces szkolenia pracowników obsługujących połączenia, nagrywanie pozwala również skutecznie rozstrzygać spory dotyczące połączeń.

7 powodów, dla których warto wybrać SV8100 MyCalls

- Lepsza jakość obsługi klienta
- Wzrost wydajności pracowników
- Wsparcie w zarządzaniu, analizie sprzedaży oraz prowadzeniu działań marketingowych
- Wsparcie procesu szkolenia pracowników
- Rozstrzyganie sporów dzięki funkcji nagrywania rozmów
- Szybka reakcja supervisorów na zmiany natężenia ruchu połączeń dzięki informacjom uzyskiwanym w czasie rzeczywistym
- Prezentacja informacji na temat obsługi połączeń na ekranie w celach motywacyjnych



MyCalls na bieżąco wyświetla wszystkie istotne informacje dotyczące połączeń, w ten sposób na każdy problem można zareagować natychmiast. Istnieje możliwość indywidualnego ustawienia powiadomień w zależności od zaistniałej usterki.

Za pomocą jednego kliknięcia myszą użytkownicy uzyskują dostęp do takich funkcji jak np.: szybkie wybieranie numerów, połączenia konferencyjne, zarządzanie połączeniami czy podgląd kontaktów. Zaletą jest również bezproblemowa integracja z większością systemów CRM.



Inne aplikacje

Więcej rozbudowanych aplikacji, wspierających współpracę i zwiększających wydajność pracowników

Poczta głosowa

wbudowana w serwer, umożliwia szybki dostęp do poczty głosowej i zdalne odsłuchiwanie wiadomości.

Desktop Suite – pakiet przyjaznego oprogramowania do obsługi połączeń. Pełna kontrola nad połączeniami telefonicznymi z poziomu indywidualnego komputera, w efekcie zwiększona szybkość i wydajność pracy.

SP310

przenośny aparat telefoniczny, współpracujący z pakietem Desktop Suite, idealne rozwiązanie dla pracowników mobilnych i pracujących poza biurem np. w domu.

Automatyczny operator

wywołania klientów są zawsze kierowane do właściwych pracowników, połączenia obsługiwane są szybko i wydajnie, klient słucha menu z instrukcją, oferującą opcje wyboru właściwego numeru.

CRM

SV8100 współpracuje z popularnymi aplikacjami do obsługi kontaktów i CRM, w tym Microsoft Outlook, umożliwia połączenie z bazami danych firmy, oferując błyskawiczny dostęp do informacji o kliencie.

Okna pop-up

pojawią się automatycznie z chwilą wywołania, operatorzy uzyskują wgląd w ID dzwoniącego oraz informacje na

temat klienta jeszcze przed odebraniem połączenia - w efekcie wzrasta jakość obsługi klienta.

Rejestrowanie połączeń i nagrywanie rozmów

możliwość kompletnego zapisu wszystkich połączeń wychodzących i przychodzących, możliwość nagrywania w postaci pliku .wav z opcją przesłania zapisu na wybrany adres e-mail.

Komunikator internetowy

spersonalizowane wiadomości z możliwością przesyłania do innych operatorów na ekran komputera lub aparat telefoniczny także wówczas, gdy połączenie jest odbierane.

Współdzielone tablice

możliwość wirtualnego współdzielenia narzędzi wykorzystywanych na spotkaniach w sieci (np. flipchartów), aby zapewnić wyższą interaktywność połączeń konferencyjnych.



UNIVERGE® SV8100 Platforma komunikacyjna



Unified Messaging
UM8000



Zarządzanie połączeniami – MyCalls
Zarządzanie systemem – PC Pro

Aparat Wifi



Softphone SP310



IP DECT



Aparaty telefoniczne –
cyfrowe i IP
DT300 /DT700



Serwer UNIVERGE® SV8100



Więcej informacji:

MCX Telecom Sp. z o.o.
Ul. Gotarda 9
02-683 Warszawa

tel.: (22) 328 46 00
fax: (22) 328 48 48

direct@mcxtelecom.pl
www.mcxtelecom.pl

MCXTELECOM

Empowered by Innovation

NEC



Ta publikacja zawiera jedynie ogólne informacje o produktach. Ze względu na stałe ulepszanie produktów, dane techniczne mogą ulec zmianie bez uprzedniego powiadomienia. Informacje zawarte w niniejszej broszurze nie stanowią ofert w rozumieniu Kodeksu Handlowego.