



wx3 Telefonväxel



Billig drift och administration

Binder ihop flera kontor till en växel

Förenklar och effektiviserar ert företags telefoni

Förenkla kommunikationen med kunder och medarbetare

För företag med ett eller flera kontor eller aktivitetsområden innebär wx3 växellösning ett flexibelt och högkvalitativt sätt att binda samman företagets verksamheter, förbättra kundhanteringen samt intern kommunikation.

En anknötning med valfria terminaler på valfri plats ökar tillgängligheten. Du kan hantera din anknötning från Systemtelefon, mobiltelefon, DECT, PC-klient WIFI telefon. Tillgänglighet till optimal kostnad på kontoret, mobilen, resan, hemmakontoret

Med mobil extension får du samma funktioner som med en fast telefon. Du hanterar inkommande samtal på anknötning eller svarsgrupper växlar, hanterar funktioner i växeln och utgående samtal oberoende av mobiloperatör och mobilabonnemang.

Via webbapplikationen i din Smartphone kan du ställa in dina funktioner, hänvisningar och hålla reda på dina kollegor. Med tillägget telefonist kan du också från din mobiltelefon hantera gemensam kontaktbok och hänvisningssystem via mobil webb. Med mobilklient får du automatisk call through och kortnummer i mobilen.

Ring via företagets LAN

wx3 IP-PBX och IP-telefoni innebär att er telefoni blir en del av företagets integrerade kommunikationsinfrastruktur – ert LAN och Internet access. Ni kan ansluta all sorts teleutrustning till era LAN. SIP-telefoner kopplas in direkt medan analoga telefoner och faxar kopplas in via speciella adapters (ATA).

Samtalsköer

Om ditt företag har mycket inkommande trafik är det bra att kunna styra denna på optimalt sätt. Samtalen kan styras till ett eller flera av era växelnummer och kunden hälsas välkommen av ett företagsanpassat och informativt meddelande. Den som ringer får alltså en bekräftelse att han kommit rätt och förbereds dessutom på vad som skall ske – att han skall betjänas eller om det är andra framför i kön.

Kunden styr samtalet vidare

Via en automatisk telefonist (IVR) kan kunden välja direkt vilken avdelning han vill komma till. wx3 IP-växel kan hantera flera separata samtalsköer. För företag med callcenter funktionsbehov går det att skapa agenter med log-in

och log-out funktioner och agenterna kan vara inloggade i multipla köer.

Effektivare försäljning och support med bättre kontroll på utgående samtal.

Ring och visa anknöttningsnummer, valfritt växelnummer, hemligt nummer. Från valfri anknötning oberoende av geografisk plats och land. Statistik, Kontaktbok med Klicka och ring, inspelning av samtal, TAPI med integration av Microsoft Outlook, API till CRM system. Möjlighet att enkelt koppla mot dialer för kampanjringning. Möjlighet att från mobilen visa valfritt utgående nummer och väsentligt minska kostnader och ringa via växeln.

Telefonkonferens.

Multipla telefonkonferenser med accesskod. Inga samtalsavgifter i konferensen.

Exempel på utrustning

IP-telefon systemtelefon

Högkvalitetstelefon från tyska Snom, finns i flertal modeller. Tydlig display, växla snabbt mellan headset, lur och högtalartelefon. Hanterar upp till 12 pågående samtal samtidigt. Aastra-, Pollycom- och Ciscotelefoner.

Analoga telefonadapter från Linksys

Flexibel och lätthanterlig analog telefonadapter. Möjlighet att ansluta vanliga analoga telefoner och fax. Ansluts till router/switch på företagets LAN.

Mjukvaruklienter (för PC/MAC/UNIX)

Det finns ett flertal olika telefonklienter beroende på krav och operativsystem. Alla mobiltelefoner, Smartphones, Mobiltelefoner med inbyggda SIP-klienter för WIFI.

Mobiltelefon: Valfri mobiltelefon kan användas för mobil extension. För hantering av växelns funktioner och status via webb krävs en mobiltelefon med webbläsare s.k.

Smartphone: För mobilklient med automatisk MEX koppling stödjer wx3 mobilklient Symbian operativsystem

Videotelefoner: Videotelefoner som stödjer SIP.



Call center, trading floors etc

Via ett webbgränssnitt kan administratören få information om väntetider i olika köer, status på olika anknýtningar och vilka agenter som är inloggade i de olika köerna. För telemarketing bolag eller special behov kan vi erbjuda inspelning av samtal eller integration med säljstødsprogram via Windows- API.

Talad hänvisning och Röstbrevlåda

Alla anknýtningar i växeln kan ange olika frånvaromeddelande. Kunden kan välja att bli kopplad till telefonist eller lämna ett meddelande. Inspelade röstmeddelande skickas ut direkt till anknýtningens e-post. Alla inspelade meddelande i växeln går enkelt att ändra från valfri ansluten telefon, tex välkomstmeddelande och öppetider.

Telefonistwebb

Enkelt att se anknýtningars status och hänvisningar.

Köer/svarsgruppers väntande och agenter. Enkelt sök i kontaktlist och ringa. Transferera och klicka och ringa. Telefonistwebb fungerar på PC och Smartphone webb.

Extern Telefonist

Enkelt att för enskild anknýtning, växel och supportköer vid olika tidpunkter kunna styra samtal till extern telefonist. Möjlighet för kostnadsfria samtal till extern telefonist.

Installation & Support

wx3 erbjuder projektledning av installationen av mjukvara, hårdvara, driftsättning och support. Telefoner och adapters skickas ut eller installeras av wx3/lokal partner. wx3 har centrala ftp-servers för installationsupport av adapters och SIP-telefoner. Företaget kan antingen tillhandahålla serverhårdvara (för IP-PBX) enligt specifikation eller offereras denna utrustning av wx3. Servern placeras antingen i DMZ eller bakom brandvägg.

Teknisk översikt

- Anknýtningar - upp till 500 per IP-PBX
- Antal samtidiga samtal - upp till 75 per IP-PBX
- Hårdvara - Intel/AMD-server
- Redundans - baserad på kundkrav (t.ex. dubbla hårddiskar, dubbla power, dubbla CPU:er)
- Nummerplan - 2, 3, 4, eller 5 siffror
- Antal köer - upp till 20 samtidiga
- Antal agenter per kö - ingen begränsning
- Antal kontor - max 100 kontor
- Antal växelagenter - max 20 personer
- Köstatistik display - från 1 - 50 personer
- Antal Win-API objekt - max 100 i parallell

wx3 Växeln har följande basfunktioner:

- Publika nummer och/eller kortnummer
- Multiple anknýtningar per nummerkortnummer och publika nummer),
- Synligt direktvalsnummer - man kan välja mellan att visa sitt DID eller växelnumret.
- A-nummervisning vid inringande samtal och vid utgående samtal, samtalsparkering - med möjlighet att förfråga 3:e person, samtalsöverflyttning - både internt och externt (t.ex. till en mobiltelefon)
- Frånvarohänvisningar som man styr direkt från sin telefon med möjlighet för kund att kopplas till växeln eller till valfri extern telefon (mobil etc), smart röstbrevlåda: inspelat meddelande går till e-post med nummer, tid och datum.
- Växelkö - med valfri musik & köstatus information (standard musik eller mp3), In/urloggning av anslutna telefoner till växelkön.
- Webbaserad switchboard - status på anknýtningarna PC och Smartphone webb
- Webbaserad köstatus - Ger information om svarstider på olika köer med mera, tidstyrning av telefonväxel.
- Pick-up på anknýtning på telefoner
- Central provisioning av terminaler,
- Anknýtning/växel status på telefon display. Missade samtal anknýtning, svarsställen etc.
- Status på definierade anknýtningar.
- Intercom/Allanrop funktionalitet.
- Anslutning SIP systemtelefoner, Dect telefoner, WIFI telefoner, Mobila telefoner med WIFI eller direkt mobil anslutning. Analoga anslutningar.
- Kontinuerlig mätning av kvalitet och prestanda på telefonsamtal och nätverk.

Tilläggsfunktioner:

- Multipla köer och växelnummer, för flera arbetstillen och svarsgrupper
- IVR - Automatisk telefonistfunktion (tex. "tryck 1 för support", "2 för faktura" etc.).
- Inspelning av samtal, separat fakturering: olika fakturor till olika avdelningar/dotterbolag
- Växeltelefonistwebb: PC och Smartphone
- Windows-API (.net platform) för att ringa, spela in samtal etc. Integreras mot CRM-applikationer m.m.
- MS Exchange integration med kalender och hänvisningssystem
- Kontaktbok
- Internationella telefonnummer (DID) - att integreras i växeln,
- Mobil anknýtning. Använda mobilen som anknýtning i växeln.
- Statistik modul: Per anknýtning Antal inkommande samtal, samtalslängd, längsta, kortaste samtal. Antal utgående samtal, samtalslängd, längsta, kortaste samt köstatistik.
- TAPI gränssnitt och API anropsmodul för t.ex. CRM system
- Multipla SIP anslutningar
- Automatisk inspelning av samtal. Kan styras från record knappen på Snom.
- Konferens modul. Multipla telefonkonferenser
- Videotelefoni