

ERICSSON BusinessPhone



MEGOLDÁS Dinamikus Vállalatoknak

**Egy üzleti kommunikációs rendszer,
kompromisszumok nélkül!**



Integrált MEGOLDÁSOK...

Mobilitás – DECT & Mobile Extension

Ügyfélkapcsolat – CALL CENTER, IVR

Egységes Üzenet kezelés – Hang & Fax Szerver

CTI - Számítógép Telefónia Integráció

Magánhálózat – IP Networking

Vendéglátás – HOTEL

IP Telefónia

Rendszermenedzsment



...DINAMIKUS Vállalatok számára

Miért biztosít értékálló beruházást a BusinessPhone?

- Mert moduláris felépítése miatt mindig annyit kell megvenni, amennyi szükséges.
- Mert a nagyvállalatok által igényelt szolgáltatásokat biztosítja Önöknek is.
- Mert az ERICSSON a mobil piaci eredményeit is beintegrálja vállalati rendszereibe.
- Mert integrált megoldásai széles felhasználási területet fednek le:
 - Integrált Cordless megoldás 60 bázisállomással. 210 cordless készülékig
 - 40 ügynökös valódi Call Center, IVR, adatbázis integrációval
 - IP telefónia (IP Gateway, Gatekeeper, IP PBX, VoIP Network)
 - Networking, max 1000 csomóponttal
 - Computer Telephony Integration
 - Vendéglátás, HOTEL szolgáltatás
 - Mobilitás & Unified Messaging
- Mert kész CTI alkalmazások növelik a munkatársaik hatékonyságát.
- Mert könnyű programozni, konfigurálni, akár újrakonfigurálni, frissíteni.
- Mert könnyű upgrade-olni, mely biztosítja, hogy mindig a legújabb rendszerrel rendelkezzen: beruházás védelem!
- Mert a licenszelt szolgáltatások és alkalmazások megvásárlás előtt 60 napig kipróbálhatók.
- Mert a későbbiekben az alkalmazások bővítése nem igényel helyszíni megjelenést.
- Mert egy könnyen kezelhető rendszer menedzsmentet biztosít Önöknek
- Mert elsőként biztosította a Mobile Extension megoldást, a GSM telefonok integrálásával azok mellékszintű alkalmazását.



Mobilitás – DECT & Mobile Extension

DECT

- 60 db bázisállomással
- 210 db Cordless készüléssel: 8, 16, 24, 32, 64, 128, 210 lépésekben
- Irányított antennákkal
- Vezeték nélküli bázisállomás
- Üzenet küldés – Belső SMS
- Készülékek széles választéka
- Ahol a GSM nem használható
- Számítógépes kapcsolattal



MOBILE EXTENSION



- A GSM telefon mellékszintű használata
- Alközponti jogossággal
- Hívásfogadás a mobilon
- Egyszerre csenghet az asztali és a GSM készülék is
- Hívásátadás, tudakozó hívás másik mellékre
- Visszahívás kérése a mobilról, ha a hívott mellék foglalt.
- Automatikus átirányítás a mobilra
- Mobilról, irodán kívülről aktivált alközponti funkciók
- Belső mellékhívás a mobilról
- Egy hívószám koncepció
- Legkedvezőbb költségű hívások a mobilról
- Ugyanolyan mellék lesz a GSM telefon, mint egy analóg mellékállomás.
- Egységes hívásfelügyelet
- Számítógép integrációval
- Mobile mellék lehet egy otthoni nyilvános telefon is.

Vigye az irodáját magával!



A MEGOLDÁS: **MOBILE EXTENSION** !

Ügyfélkapcsolat – CALL CENTER, IVR

Híváselosztás ACD

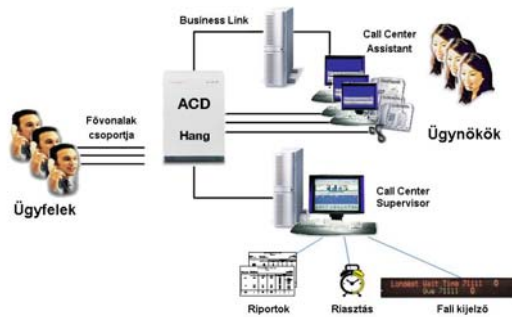
- 1-40 Ügynöki pozíció
- 1200 hívás / óra kapacitás
- Bejelentkezés
- Ügynök prioritás csoporton belül
- Szünet
- Utófeldolgozási idő
- Fix vagy dinamikus sorban állás
- Tájékoztató szöveg a várható várakozási időről vagy a pozícióról
- Hívásmegjelölés – Call Code
- Túlsordulási feltételek
- Várakozási idő figyelése
- Éjszakai kijárat
- Supervisor-i funkció, felügyelet
- Ügynöki segítség kérés
- Supervisor befigyelés, belépés
- Hívószám szerinti routolás (A-szám)
- CID kód szerinti routolás (10000 kód)
- IVR menürendszer – 16 csatorna
- PC-s híváskezelés (CCA)
- Sorban álló hívók újrendezése (CCA)
- VIP híváskezelés (CCA)
- Ügynökök közötti információ (CCA)
- Ügynökök átrendezése, ha kell (CCA)
- Kimenő híváskampány modul (CCA)
- Beépített skript építő modul (CCA)
- DDE adatbázis integráció (CCA)
- Eldobott hívások riportolása (CCA)

Status	Time	ACD Group	Name	Number	Queue Time	Called Number	Acct. Num.
Holding	00:00:14	Sales		7148531212	00:30	50	12345
Talking	00:00:15		R. Smith	202		202	

Menedzsment kérdések



BusinessPhone CALL CENTER



Menedzsment

- Szerver/Kliens üzemmód
- Service üzemmód
- Teljes körű menedzsment
- Rendszerparaméterek módosítása
- On-line állapot figyelés – Mi történik?
- Riportolás:
 - ACD Csoportra
 - Ügynökre
 - Ügynökök csoportjára
 - Ügyfelekre
 - Call Code-kra
 - Megválaszolt hívás arányra
 - Eldobott hívásokra, okokra
 - Szolgáltatási szintre
 - Ügynöki aktivitásra
 - Időszaki bontásra
 - Összesített, részletes forma
- Fali kijelző támogatás
- GUI kijelzés – LAN monitoron
- Floor Plan
- Beépített tervező modul, információ szolgáltatás
- Tendencia grafikon
- Adatexportálás
- Több telephely kiszolgálása
- Riasztás

GUI	
Calls in Queue	5
Answ./Aban.	87/ 4
Service Level	83%

Egységes Üzenet kezelés – Hang & Fax Szerver

Unified Messaging

A szolgáltatás mind a hangüzenetek mind a fax üzenetek egységes, elektronikus kezelését biztosítja. Új üzenet érkezésekor egy e-mail formájában megjelenik az üzenet, csatolmányként a hanganyag vagy a fax dokumentum.

Megoldja az elektronikus bejövő dokumentum kezelést, egy modem akár mindenkinek önálló fax számot is biztosít, biztonságos küldés jogossági kód használatával.

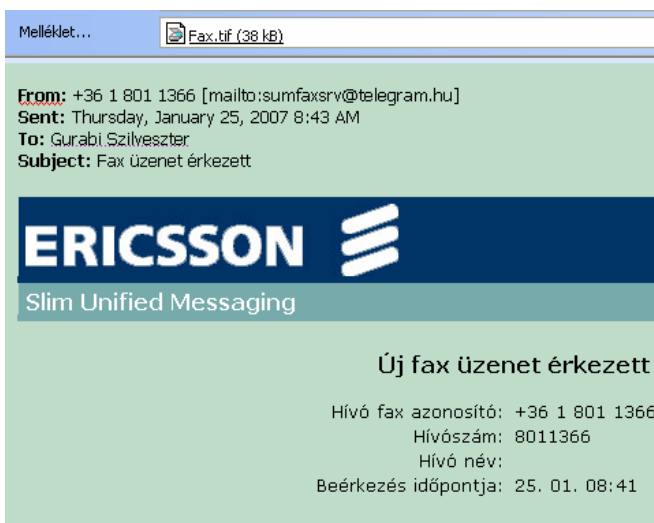
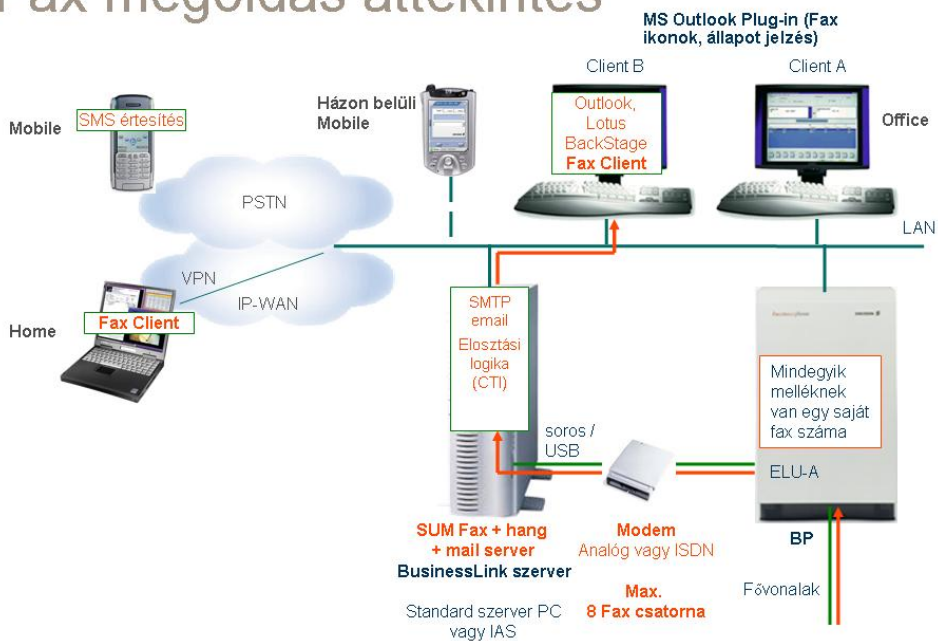
A SUM szerver egy beépített levelező szervert is biztosít az önálló levelező szerverrel nem rendelkező felhasználóknak.

Új üzenet érkezésekor SMS értesítés kérhető.

Windows2000 és Windows2003 Szerver OPS alatt is működik.

Max 8 egyidejű fax fogadása, analóg vagy ISDN fax modemekkel.

Fax megoldás áttekintés



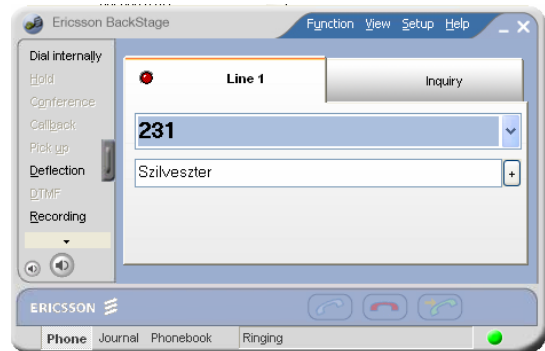
new fax exists
 Caller
 +43181100118484
 Fax Message received



CTI - Számítógép Telefónia Integráció

Nyitott CTI Platform

- Bármilyen TAPI driver-rel rendelkező alkalmazás használható
- Professionális Outlook integráció
- Beépített Plug-in az Outlook-ban
- TAPI Bridge külsős alkalmazásokhoz
- BackStage a hatékonyság eszköze
- Bejövő hívások névazonosítása
- SQL vagy LDAP adatkapcsolat
- Minden típusú mellékállomást támogat, még a GSM telefon integrációt is.
- Call Center alkalmazásokhoz ingyenes CTI felület
- Soros porton vagy IP kártyán keresztül érhető el.
- Fejlesztő Kit biztosítja az illesztés lehetőségét.
- MS Outlook Naptár információ beolvasás
- Távollét információk gyors biztosítása
- **Hívásprofilok** a hatékonyság növelésére
- SMS küldés a BackStage segítségével



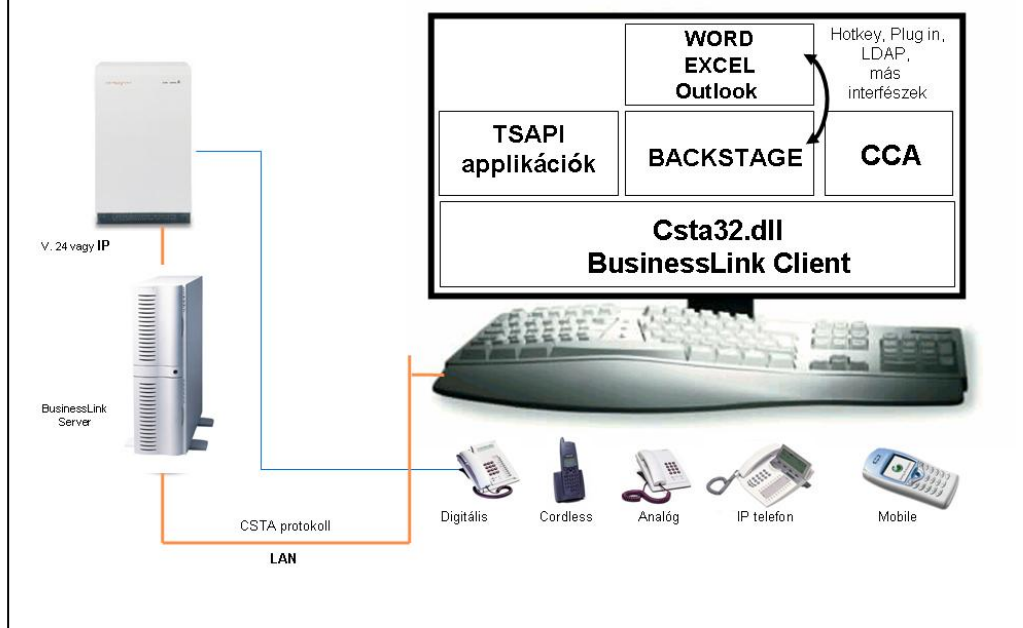
Megnövelt Hívás Profil a MS Outlook Naptárban – Plug-in

- A BackStage Plug-in létrehoz egy „Profile...” gombot.
- Ezzel a funkcióval bármelyik definiált BackStage profilt ki lehet választani, vagy egy újat definiálni.
- Ez a profil elkészül ezzel a tárgyalás idő & dátum értékkel, és tárolásra kerül, mint egy önálló profil (MS Outlook Naptár tárgyalás tárgy & idő & dátum) a BackStage Kliens/ Szerver-ben.
- A tárgyalás változtatása szintén figyelembe lesz véve a profilban.
- Ha a tárgyalás dátuma, ideje elmúlt, a profil automatikusan törölve lesz.



- Mivel a profil mindig tárolva van a BackStage Szerverben, az akkor is aktív lesz, amikor a BackStage Kliens vagy a MS Outlook nem fut vagy a PC ki van kapcsolva.




CTI rendszer felépítés (TSAPI)



Digitális készülékek		
	<p style="text-align: center;">LITE</p> <p>Digitális alapkészülék. Mindent tud, ami a hatékony kommunikációhoz szükséges. Kétvonalas, hangszórós kihangosítás, üzenet lámpa, négy kék kétfunkciós billentyű.</p>	
	<p style="text-align: center;">OFFICE</p> <p>Kétsoros kijelző, teljes kihangosítás, beépített fejbeszélő adapter, kiegészítő billentyűzet illesztése biztosít hatékonyabb kommunikációt.</p>	
	<p style="text-align: center;">PROFESSIONAL</p> <p>A 3 soros kijelző, a hozzá tartozó négy un. 'Soft' billentyű olyan kiszolgálói felületet biztosít, melyet a legterheltebb titkárnők, asszisztensek is örömmel használnak. Négy kiegészítő billentyűzettel akár 70 mellékállomást is felügyelhet.</p>	

	Dialog 4220 Lite	Dialog 4222 Office	Dialog 4223 Professional
Vonal hozzáférés	2	2	2
Tudakozó billentyű	1	1	1
Programozható billentyűk	4	4	4
LED-del támogatott billentyű	12	13	13
'Soft' billentyű	-	-	4
Fejbeszélő billentyű	-	x	x
Grafikus kijelző	-	2 soros	3 soros
Opcionális egység csatlakozás	-	x	x
Bővítő panel csatlakozási lehetőség	-	1	4
Várakozó üzenet, hangposta jelzés	x	x	x
Kihangosítás	x	x	x
Kétirányú kihangosítás	-	x	x
Elnémítás	x	x	x
Hangerő szabályzás	x	x	x
Programozható csengetési hangerő	x	x	x
Csengetési dallam	x	x	x
Átadó billentyű	x	x	x
Törlés funkció	x	x	x

Analog telefonkészülékek

		
4106 BASIC	4147 MEDIUM	4187 HIGH
<p>A klasszikus telefon, amely ideálisan használható irodában, szerviz területen esetleg otthon a lakásban.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Üzenetjelző LED • 4 programozható funkció billentyű (magában foglal egy billentyűt az üzenet meghallgatáshoz) • Utolsó szám újrahívása • Némitási funkció • R-billentyű (100 ms-os flash) • Tone tárcsázás (DTMF) 	<p>Sokoldalú telefon a különböző felhasználó igényekhez, irodai, szállodai vagy otthoni. használatra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Üzenetjelző LED • 16 programozható, lezárható funkció billentyű (8 billentyű, billentyűnként 2 funkcióval) • Utolsó szám újrahívása • Hangosbeszélő funkció • Fejbeszélő támogatás • Extra vonali/adat csatlakozó PC/modem vagy fax csatlakoztatására • R-billentyű (100/600 ms-os flash-el) • Tone tárcsázás (DTMF) 	<p>A készülék számos szolgáltatást egyesít magában, amelyek hatékonnyá teszik az üzleti és otthoni kommunikációt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Üzenetjelző LED • 20 programozható, lezárható funkció billentyű (10 billentyű, billentyűnként 2 funkcióval) • Utolsó szám újrahívása (20 tárcsázott szám) • Fejbeszélő támogatás (külön billentyűvel) • Extra vonali/adat csatlakozó PC/modem csatlakoztatására • R-billentyű (100 ms-os flash-el, de újraprogramozható 1-999 ms-os határon belül) • Tone tárcsázás (DTMF) • 2*24 alfanumerikus kijelző (dönthető) • Kihangosítható funkció • Helyi telefonkönyv 50 bejegyzéssel • Ébresztő óra funkció hangjelzéssel • Hívás időtartam számláló

IP készülékek

	
4422 IP Office	4425 IP Vision
<ul style="list-style-type: none"> • A digitális készülékeknél megszokott szolgáltatásokkal! • Beépített WEB szerver. • Beépített Switch a PC csatlakoztatására. • Kiegészítő billentyűzet opció. 	