



Co nowego w TeleVantage 5.0

- ▶ Lepsza skalowalność
- ▶ Sprawniejsze Call Center
- ▶ Więcej możliwości dla użytkowników i administratora

Od momentu wprowadzenia TeleVantage, pierwszego na rynku systemu klasy software-PBX, Artisoft w dalszym ciągu wytycza kierunek rozwoju tej technologii komunikacji. TeleVantage 5.0 to jeszcze lepsza funkcjonalność, nowe możliwości call center, większa skalowalność systemu oraz łatwiejsze administrowanie.

Jakże często tradycyjna centrala telefoniczna ogranicza użytkownikowi możliwości i limituje jego potrzeby tym, co sama jest w stanie zaoferować. Potrzeba poszerzenia systemu o nowe funkcje lub integracji sieci telefonicznej z innymi systemami rodzi poważne problemy techniczne oraz ekonomiczne.

TeleVantage jest inny. Ewoluuje wraz z potrzebami użytkownika stając się bezpieczną inwestycją na przyszłość. TeleVantage jest systemem o architekturze otwartej i pracuje na standardowych kartach telefonicznych Intel Dialogic. Poniżej przedstawiamy krótki przegląd nowych możliwości TeleVantage w wersji 5.0:

Większa skalowalność

TeleVantage 5.0 może teraz pracować poczynając od konfiguracji 4x8 a kończąc na 192 liniach miejskich i 480 liniach wewnętrznych. Dzięki współpracy z kartami telefonicznymi Intel Dialogic serii HDSI (karty o wysokiej gęstości), na jeden slot PCI może przypadać 120 stacji końcowych.

Telekonferencje

Teraz z TeleVantage można prowadzić telekonferencje, w których bierze jednocześnie udział aż do 60 uczestników. Nie ma już potrzeby kupowania dodatkowych, wyspecjalizowanych urządzeń zewnętrznych.

Obsługa wszystkich typów telefonów

Dzięki możliwości współpracy TeleVantage z **Intel NetStructure PBX-IP Media Gateway**, możliwe jest teraz wykorzystanie cyfrowych aparatów takich firm jak Avaya, NEC, Nortel czy Siemens. TeleVantage bezpośrednio obsługuje aparaty cyfrowe Toshiba oraz telefony ADSI takich producentów jak Cybiotronics i Aastra.

Usługa SMDR (Station Message Detail Reporting)

Poza standardową funkcją Call Log oraz modulem Call Center Reporter, wersja 5.0 ma możliwość współpracy z zewnętrznymi urządzeniami billingowymi. TeleVantage SMDR to dostęp w czasie rzeczywistym do spisu połączeń poprzez port COM, sieć lub plik tekstowy.

Wbudowane narzędzia do tworzenia IVR

Wbudowany w TeleVantage moduł SDK (Software Development Kit) to funkcjonalny interfejs programistyczny przeznaczony do wzbogacania systemu o nowe, dostosowane do potrzeb użytkownika funkcje. Przy użyciu Visual Basic lub innych narzędzi środowiska Windows, programista może teraz sam budować zaawansowane moduły IVR współpracujące z TeleVantage (np. obsługa dzwoniących w zależności od przydzielonego im kodu PIN). Dodawanie nowych funkcjonalności do systemu telefonicznego nigdy jeszcze nie było tak proste i tanie.



Większa produktywność

TeleVantage 5.0, dzięki nowym funkcjom podwyższa produktywność pracowników, oferując większe możliwości spersonalizowania systemu oraz zarządzania nim.

Interkom oraz przywołanie

Użytkownicy cyfrowych telefonów Toshiba oraz telefonów systemu ADSI mogą otrzymywać przywołania oraz komunikaty interkomowe automatycznie. TeleVantage sam "podnosi słuchawkę" i przełącza telefon w tryb głośnomówiący, umożliwiając transmisję interkomową. Użytkownicy z odpowiednimi przywilejami mogą wysyłać komunikaty interkomowe do grupy lub do pojedynczych pracowników.

Mobilność stanowisk pracy

Jeśli Państwa pracownicy często przemieszczają się wewnątrz biura zajmując wolne w danej chwili stanowisko pracy, TeleVantage będzie podążał za nimi. Po zalogowaniu się poprzez aparat telefoniczny w dowolnym miejscu biura, TeleVantage dokona transferu wszystkich ustawień danego użytkownika w to miejsce. Po opuszczeniu stanowiska pracy TeleVantage przywróci jego oryginalne ustawienia.

Usprawnienia poczty głosowej

Natychmiastowe powiadomianie o nowej wiadomości w skrzynce poczty głosowej oraz możliwość szybkiego zareagowania w odpowiedzi na wiadomość to często bardzo ważne elementy komunikacji w firmie. TeleVantage 5.0 powiadomi zdalnie użytkownika o nowej wiadomości w jego skrzynce dzwoniąc do niego na odpowiedni numer telefonu. Użytkownik może odsłuchać wiadomość oraz oddzwonić za jednym naciśnięciem klawisza. Mając odpowiednie uprawnienia, użytkownik może sprawdzić swoją pocztę głosową dzwoniąc na swój numer wewnętrzny. Po odsłuchaniu wiadomości może oddzwonić nie tylko na numer pozostawiony wraz z wiadomością (Caller ID), ale do każdej innej znanej lokalizacji, jeśli była ona wcześniej zapisana na jego liście kontaktów.

Funkcja Gorącej Linii

Wybrane aparaty telefoniczne można ustawić jako "gorące linie" tak, aby natychmiast po podniesieniu słuchawki automatycznie łączyły się z wybraną lokalizacją (wewnętrzną lub zewnętrzną). Aparat dla klientów umieszczony w sklepie zadzwoni bezpośrednio do biura obsługi klienta, aparat umieszczony przy wejściu automatycznie zadzwoni do recepcji, aparat alarmowy po podniesieniu słuchawki zadzwoni od razu na policję...

Korzystanie z serwera TeleVantage przez kilka odrębnych jednostek

W TeleVantage można teraz dokonać podziału grup użytkowników na departamenty lub wręcz osobne firmy, korzystające wspólnie z jednego serwera. Właściciele wynajmujący powierzchnię biurową kilku firmom mogą stworzyć zestawy usług takich jak Automatyczna Recepcjonistka czy zezwolenie na wykorzystanie poszczególnych linii zewnętrznych osobno dla każdej z firm. Nowy Call Log zarejestruje wykorzystanie systemu poprzez poszczególne firmy.

Rejestracja rozmów

Z TeleVantage można teraz nagrywać wszystkie rozmowy telefoniczne z różnicowaniem rozmów zewnętrznych, rozmów do poszczególnych grup, kolejek lub konkretnych użytkowników. Zarejestrowane rozmowy mogą być automatycznie przeniesione na określony adres e-mail wraz ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi rejestracji.

Funkcja Caller ID dla rozmów wychodzących

W systemach z liniami zewnętrznymi ISDN PRI oraz BRI każdy użytkownik może dzwoniąc wysyłać swój własny numer Caller ID tak, aby można było oddzwonić bezpośrednio na jego numer DDI. Użytkownicy mogą również zablokować swój Caller ID lub ustawić jako swój identyfikator numer główny.

Bezpieczeństwo systemu

Dla zapewnienia jeszcze większego bezpieczeństwa systemu, TeleVantage nie zezwoli na używanie haseł dostępu zbyt łatwych do odgadnięcia, co pewien czas wymusi na użytkownikach wprowadzenie nowych haseł, zablokuje konto po określonej liczbie nieudanych logowań.

Wymiana drogi połączenia między serwerami.

Rozmowa transferowana do innego serwera TeleVantage a następnie odesłana z powrotem, zostanie skierowana tak, aby efektywniej wykorzystać zasoby VoIP - wróci tym samym kanałem zamiast zajmować kolejną linię.



Artisoft, Inc.
5 Cambridge Center
Cambridge, MA 02141
800 914 9985
www.artisoft.com

Zaawansowane

wsparcie dla Call Center

Call Center dla rozmów wychodzących

TeleVantage Call Center jest teraz w pełni gotowe do obsługi rozmów wychodzących. Administrator ma możliwość nadzorowania i rejestrowania rozmów wychodzących oraz zarządzania ich kolejkami i pracą agentów dzięki statystykom czasu rzeczywistego. Agenci wykonujący rozmowy do klientów dysponują czasem na podsumowanie rozmowy przed odebraniem rozmowy przychodzącej.

Dystrybucja rozmów

System kieruje rozmowy przychodzące w sposób uzależniony od aktualnych warunków. Jeśli w danej chwili jest za mało dostępnych agentów lub za dużo rozmów oczekujących, lub czas oczekiwania na połączenie z agentem jest zbyt długi, rozmowy mogą być automatycznie przesłane do poczty głosowej, innej kolejki lub określonego numeru wewnętrznego (określonej lokalizacji wewnętrznej).

Monitorowanie pracy agentów z dowolnego aparatu telefonicznego

Z myślą o administratorach call center, którzy nie lubią podczas pracy ciągle siedzieć przy pulpicie komputera, stworzono możliwość udzielenia wsparcia agentowi lub przysłuchania się jego rozmowie poprzez wprowadzenie z dowolnego aparatu telefonicznego odpowiedniego kodu oraz numeru wewnętrznego przydzielonego agentowi.

Nowe Raporty Call Center

Podstawą efektywnego zarządzania Call Center jest znajomość zdarzeń zachodzących w kolejkach oraz danych dotyczących efektywności pracy poszczególnych agentów. TeleVantage 5.0 Reporter to kilka nowych raportów, m.in.:

Historia Aktywności Agentów - pokazuje, ile czasu i z jakim statusem agent był zalogowany w poszczególnych kolejkach

Historia Aktywności Kolejki - aktywność agentów w ramach jednej kolejki

Informacja o Kolejkach - pokazuje szczegóły dotyczące konfiguracji kolejki, włączając listę wszystkich agentów i ich uprawnień

Raport Połączeń - szczegółowy zapis połączeń dowolnych użytkowników, kolejek lub też całego systemu. Dane mogą być sortowane kolumnami takimi jak kod dostępu, Caller ID itp.