

TS200

En komplett telekommunikasjons- og samhandlingsplattform som passer like godt for en liten virksomhet som et stort konsern.

Nøkkelfunksjoner:

- Alle vanlige telefonifunksjoner
- Avanserte kø- og menysystemer
- Tilbakering ved kø
- Opptak av samtaler
- PC sentralbord
- Integrasjon med e-post systemer
- Kalender integrasjon mot Exchange
- Integrasjon med mobilt bedriftsnett
- Statusinformasjon
- SIP eller ISDN linjer
- Meget enkelt brukergrensesnitt
- Kan installeres på bedriftens egne servere
- Benytter standard SIP-telefoner og klienter fra f.eks Cisco, Polycom, Snom, Zoiper med flere



Dagens krav til kommunikasjonseffektivitet er i stadig vekst. Det forventes at systemer samhandler og deler informasjon, at abonnenten lettere finner frem til riktig informasjon og at tilgjengelighetsinformasjon om den enkelte vises før en samtale eller annen kommunikasjonsform opprettes.

Disse kravene har i stor grad oppstått fordi det sterkt bidrar til å effektivisere virksomheten, og øker servicegraden ovenfor både kunder, partnere og egne ansatte.

Alle ønsker seg en hverdag hvor en ikke bruker unødvendig med tid for å lete etter en person, sette over feil, skrive unødvendig e-post, og ikke minst få svar?

TS200 er en komplett kommunikasjons- og samhandlingsplattform som omfatter telefoni, lynmeldinger, automatisk sentralbord, video, videokonferanse, kø med tilbakering, kundesenter (callcenter), undervisningsmodul, mulighet for integrasjon mot f.eks AD, Exchange, CRM og andre 3-parts applikasjoner.



Avdelingskontor og hjemmekontor kan fullt ut integreres og vil fremstå som en hvilken som helst annen bruker og dermed en helhetlig løsning.

Som en fullverdig samhandlingsplattform er det mulig å integrere lynmeldingsagent, Skype, GoogleTalk og andre 3-parts kommunikasjonsformer inn i løsningen, for eksempel på «kontakt oss» siden. Dette muliggjør at kunder og andre kan kommunisere med bedriften uten å betale ringetid.

Om TS200

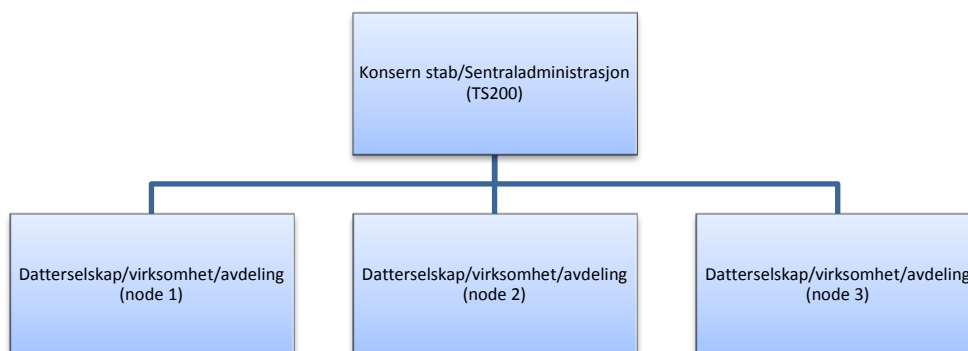
TS200 er Telekompetanse sin egenutviklede standard telefoniløsning basert på og bygget på åpne standarder og den anerkjente telefoniprogramvaren Asterisk.

TS200 fungerer sammen med alle apparater som støtter SIP protokollen, og er således ikke låst til apparat fra én produsent. Dette gir en større frihet i å velge de apparatene som passer de enkeltes behov og økonomiske rammer og i noen tilfeller også mulighet for å gjenbruke eksisterende apparater.



Med støtte for både en PC-klient telefon og lynmeldingsklient kan TS200 sterkt bidra til effektivisering av de ansatte og benytte seg av fleksibiliteten som ligger i hjemmekontor, arbeide på reise og å være tilgjengelig i langt større grad enn uten disse verktøyene. Brukerne kan benytte seg av PC-klient telefonen når de er borte fra kontoret og vil da bruke datanettverket som bærer for telefonien. Med dette unngår en å bruke et dyrt mobilnett. Lynmeldingsklienten lar brukeren se status til de andre brukerne tilkoblet løsningen, og en kan også manuelt sette egen status dersom det er behov for dette.

TS200 kan deles inn i noder, hvor virksomheten/konsernet enkelt kan desentralisere telefonsentralen til å administreres pr virksomhet, avdeling eller datterselskap.



TS200 kan leveres som en pakketert løsning med maskinvare og programvare eller som ren programvare som installeres på egne eller virtuelle servere. Telekompetanse vil etter nærmere avtale anbefale og godkjenne de serverne som eventuelt skal brukes i slike tilfeller.

Bylinjer kan leveres på ISDN eller som en ren IP-telefoni løsning på SIP.

Applikasjoner

TS200 leveres med støtte for en rekke avanserte og verdiøkende applikasjoner. Et utvalg av disse er presentert her.

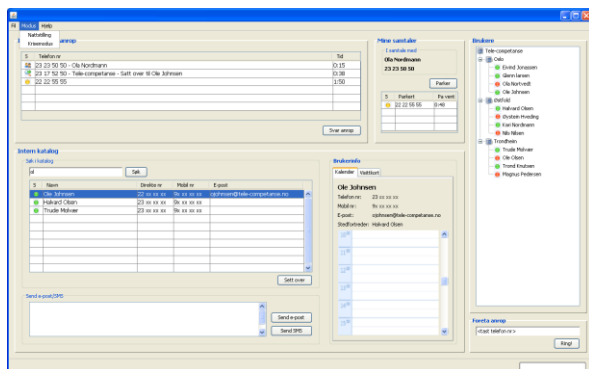
PC Sentralbord

Med PC sentralbord som gir fraværsmarkering, alternative kommunikasjonsformer som e-post og SMS, og status informasjon, bedriften/virksomheten ytterligere.

Sentralbordet kan integreres med kalenderservere som for eksempel Microsoft Exchange for å gi ekspedienten tilgang til denne informasjonen.

TS200 kan også integreres med "mobilt bedriftsnett" (Telenor og Ventelo) og på den måten kunne vise statusmarkeringer også fra abonnentenes mobiltelefoner. Ekspedienten vil se at abonnenten sitter opptatt uavhengig av om det er i fasttelefon eller mobiltelefon.

Figur 1: PC sentralbord



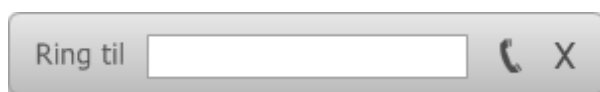
Ekspedienten får full oversikt over all vesentlige informasjon i betjeningsvinduet.

- Innringer og tiden den enkelte har ventet
- Status på de ansatte
- Se hvem som står parkert
- Søke blant de ansatte
- Se hvem som kommer tilbake etter å ha blitt satt over uten å få svar

Alle oppgaver kan utføres med hurtigtaster eller ved hjelp av pekeverktøy (mus). Kunden kan selv bestemme hvilke hurtigtaster som gjør de enkelte handlingene dersom det er ønskelig.

Click-2-Call

Foreta anrop fra alle programmer ved å markere nummeret du ønsker å ringe.



Støtter applikasjoner som

- Outlook
- Firefox
- Internet explorer
- Exel
- Word
- Powerpoint

Kø applikasjon

Til kundesentre er det tilgjengelig en kø applikasjon som vil gi agentene oversikt over:

- Antall personer i kø - Terskel verdier - Alle agenter i en gruppe
- Mulighet for å logge andre inn og ut av gruppen
- Sette over til andre i gruppen

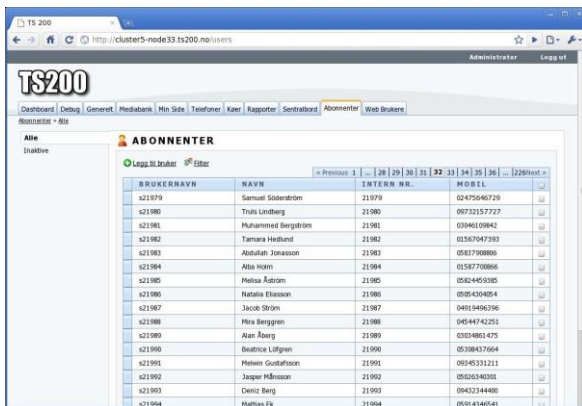


Administrasjonssiden

Virksomheten kan velge å ha en eller flere administratore av løsningen. Enten bedriften benytter MS Active Directory (AD) eller behandler all brukerdata og konfigureringer manuelt, kan administrasjon gjøres via administrasjonsverktøyet.

På administrasjonssiden får administratoren enkelt tilgang til oversikter og rapporter, samt konfigurasjonsverktøy for løsningen i ett administrasjonsgrensesnitt. Her kan administrator gi brukerne tilgang til sin egen side hvor brukerne selv kan administrere de deler av løsningen som administratoren gir rettigheter til.

Figur 3: Administrasjonssiden

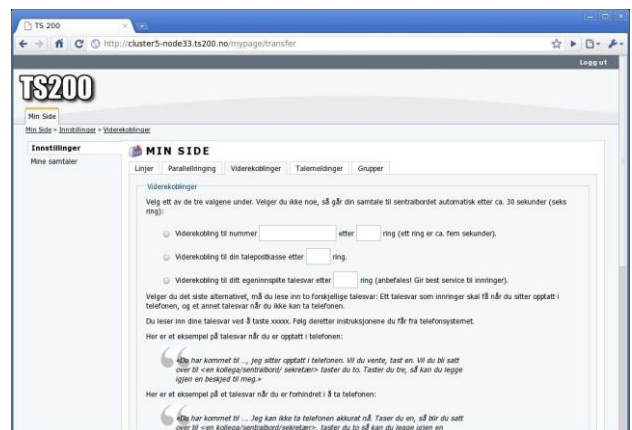
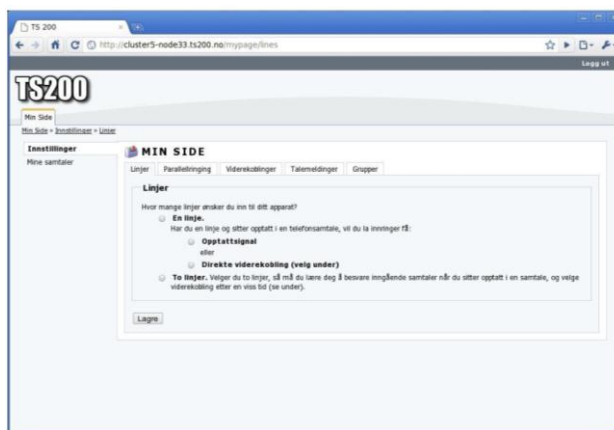


Min Side

Hver bruker av TS200 får sin egen personlige innlogging. Denne opprettes når abonnenten blir opprettet på systemet. Abonnenten får tilsendt en e-post med brukernavn og passord samt en lenke til administrasjonssiden. Dersom man benytter MS Active Directory (AD), eller en annen standard katalogtjeneste, så kan denne benyttes for autentisering.

Abonnentene kan blant annet styre hvordan samtalene skal håndteres, og forutsatt at apparatet støtter det, om de vil ha en eller to linjer inn på apparatet. Abonnenten kan selv velge om parallellring/samring skal aktiveres og hvilke telefon det skal ringe på, sette viderekoblinger, talebeskjeder som skal spilles og hvilke grupper abonnenten er medlem av.

Fig 2: Min side



Nøkkelfunksjoner

1: Basis funksjoner

Ringning	Løsningen kan konfigureres til å ikke bruke null for å få ekstern summetone.
Skille på ringelyd for interne og eksterne anrop	Abonnentene kan selv velge ringetoner. Administrator legger inn ringetonene det kan velges mellom.
Spørreanrop	Kan settes opp fra det enkelte apparat.
Sett over	Samtaler kan settes over internt eller eksternt.
Parkere, sette på vent	Samtaler kan settes på vent (parkeres).
Opptattsignal for internanrop	Det kan gis opptattsignal selv om abonnenten har definert to linjer på apparatet.
Ventekobling på internanrop	Systemet kan ringe opp innringer som fikk opptatt når abonnenten er ledig
Innhente samtaler	Abonnenter kan innhente samtaler i samme innhentgruppe de selv er medlem av.
Viderekobling	Personlige innstillinger eller globale innstillinger.
Personlig talesvar	Hver abonnent har sin egen talepostkasse med plass til én time beskjeder.
Tillatt-lister	Administrator bestemmer hvem de ulike abonnentene kan ringe til.
Ikke forstyr	Ikke forstyrr knapp på telefonen.
Parallellringing	Det kan ringe parallelt på inntil ti telefoner pr abonnent (inkludert mobiltelefoner). A-nummer vises på samtlige anrop dersom operatør støtter dette.
Språk	Alle standard innspilte beskjeder er på norsk bokmål.
Talemelding sendt til e-post	Hver abonnent kan selv velge om talemeldinger skal videresendes til en epost konto eller kun avspilles på telefonen.

2: Telefonkonferanse funksjoner

Maksimalt antall brukere	Det er ingen begrensning i antall brukere, det er kun begrenset til ytelsen på maskinvaren og tilgjengelige bylinjer.
Opprette konferanse	Abonnenten kan opprette dette på sitt apparat eller fra abonnentens administrasjonsside.
Møterom	Opprettes for hver konferanse og fungerer som en ID for innringeren sammen med en systemgenerert PIN kode.
Ring inn til konferanse	Innringer ringer inn til et oppgitt nummer, taster inn møteromsnummer og PIN kode.
3-veis konferanse	Kan alltid opprettes fra alle apparater uavhengig av konferansesystemet.
Videokonferanse	Støtte for én-til-én videosamtale, og videokonferanse med flere deltakere.

3: Kjø funksjoner

Max antall køer	Det er ingen begrensning i antall køer, det er kun begrenset til ytelsen på maskinvaren og tilgjengelige bylinjer
Talesvar	Hver kø kan ha to talesvar – en initiell velkomsthilsen, og en repeterende
Ringemønster for kø	Hver kø kan settes opp på en av følgende måter: <ul style="list-style-type: none"> - ringe på alle: ringer på alle agenter helt til en svarer. - siste besvarte: ringer den agenten som sist besvarte et anrop. - færrest anrop: ringer den agenten som har svart færrest samtaler. - tilfeldig: ringer en tilfeldig agent. - sløyfe: ringer alle agenter, én etter én i tur og orden. Begynner med den som sist besvarte og fortsetter med neste, osv.
Skille på kø og direkte anrop	Agentene vil se om det er et køanrop eller direkte anrop som kommer inn.
Eksterne abonnenter	Eksterne abonnenter kan delta i en kø.
Tilbakering	Innringer kan legge igjen sitt nummer og bli oppringt når en agent er ledig, uten å miste plass i køen.
Talesvar i kø	Innringer kan etter en definert tid, bli presentert for mulighet til å legge igjen en beskjed eller bli stående i kø.
Varsling ved terskelverdier	Varsling kan gis som pop-up på kø applikasjonen eller på en telefon.

4: Sentralbord funksjoner

Nattmodus	Kunden bestemmer talemelding, og om innringer skal få mulighet til å taste internnummer eller ikke.
Krisemodus	Brukes dersom sentralbordet forventer stor pågang av innkommende anrop. Et definert antall agenter kobles inn i sentralbord køen.
Utvidet krisemodus	Gir mulighet til å koble inn eksterne agenter.
Flere sentralbord	Det kan defineres flere sentralbord med hvert sitt unike innringernummer

	(hovednummer). Disse vil da kun betjene sine innringere (aktuelt for større virksomheter/konsern som ønsker en desentralisert tjeneste).
Sentralbordapparat	Det kan osm sentralbordapparat benyttes vanlige apparater med sidetablå eller PC sentralbord (se under).

5: PC sentralbord

Format	Skjermbildet er i justerbart 16:9 format
Betjening	Pekeredskap (mus) eller hurtigtaster med tastatur
Besvare samtale	Mus, tastatur, telefonapparat, hodesett, hurtigtaster
Meldingssystem	SMS og e-post.
Fraværsmarkering	Henter informasjon fra MS Exchange eller andre kalender systemer.
Statusmarkering på bordapparat	Opptatt, ledig, agent status med mer. Kan tilpasses.
Statusmarkering på mobiltelefon	Full støtte for status markering på abonnentens mobiltelefon (operatørvhengig).
Sette viderekobling på abonnent	Ekspedienten kan sette direkte viderekobling på alle abonnenter.

6:Køagent

Logge agenter inn og ut av kø	Agenter i samme kø kan logge andre agenter inn og ut av køen
Sette prioritering	Agenter i samme kø kan sette prioriteringer på andre agenter i samme kø
Innkommende anrop	Innkommende anrop vises i en egen liste
Sette over	Agenter kan fra en nedtrekks meny, enkelt sette over anrop til andre agenter som er medlem av samme kø.

7: Andre funksjoner og egenskaper

Click-2-Call	Brukere kan merke et telefonnummer på skjermen og trykke en hurtigtast for å ringe.
Visning av utgående A-nummer	Administrator definerer om innvalgsnummer eller hovednummer vises.
Nøddnummerruting	Ved nøddanrop vil opprinnelsesmarkering bli presentert korrekt for nødsentralen i henhold til gjeldende lover og regler.
Provisjonering av apparater	Systemet kan foreta automatisk provisjonering (oppsett) av nye apparater.
Integrasjon mot 3-parts systemer	TS200 kan kobles opp mot f.eks MS AD, MS Exchange og CRM.
Bryte inn i samtale	Ekspedient kan bryte inn i en samtale.
Min side	Alle brukere kan administrere sitt oppsett fra et web-grensesnitt
Lynmeldingsklient	Det er mulig å implementere en lynmeldingsklient som gjør at kundesenteret kan kontaktes gjennom et «chat» vindu på firmaets hjemmeside.
Statistikk	Det er en avansert statistikkmodul i løsningen.
Softphone (programvarebasert telefon)	Settes opp i tillegg til eller istedenfor et bordapparat etter eget ønske. Støtter Windows, OS X (Mac) og Linux

Garanti informasjon

TS200 leveres med ett års garanti på programvare.

Mer informasjon

For mer informasjon om TS200, se www.telekompetanse.com/TS200 eller kontakt vår salgssjef.

Jan-Hermann Christoffersen

jhc@telekompetanse.com

Telefon : 23 17 52 56

Mobil : 900 29 667



telekompetanse

Professor Birkelandsvei 24c
1081 Oslo
Telefon: 23 17 52 50
Fax 23 17 52 51
ts200@telekompetanse.com
www.telekompetanse.com