

Vision 80/20 for Microsoft Lync

PROFESSIONELL OCH EFFEKTIV TELEFONI

PRODUKTBLAD

Vision 80/20 kompletterar Microsoft Lync plattformen med de telefonifunktioner som lyfter hanteringen av inkommande samtal till en professionell och effektiv nivå. Funktionaliteten motsvarar de krav som våra kunder har på hög tillgänglighet och användarvänliga gränssnitt för bästa möjliga kundservice..

Produktsviten Vision 80/20 for Lync

Vision 80/20 erbjuder efterfrågad nordisk funktionalitet som kompletterar och optimerar din Lync-plattform. Det gäller oavsett om du väljer att använda Lync-plattformen för samtalshantering eller endast nyttjar funktioner som chatt, presence, konferens, video eller skrivbordsdelning. Du kan komplettera Lync-plattformen med följande telefonifunktionalitet från Vision 80/20:

- Vision 80/20 Hänvisningssystem
- Vision 80/20 Attendant Client
- Vision 80/20 Linjestatus
- Vision 80/20 Mobil Linjestatus
- Vision 80/20 Contact Center
- Vision 80/20 Statistics
- Vision 80/20 Talad hänvisning
- Vision 80/20 Röstbrevlåda
- Vision 80/20 AD Link
- Vision 80/20 Kalenderkoppling
- Vision 80/20 Automatisk talstyrd telefonist

Snabbfakta

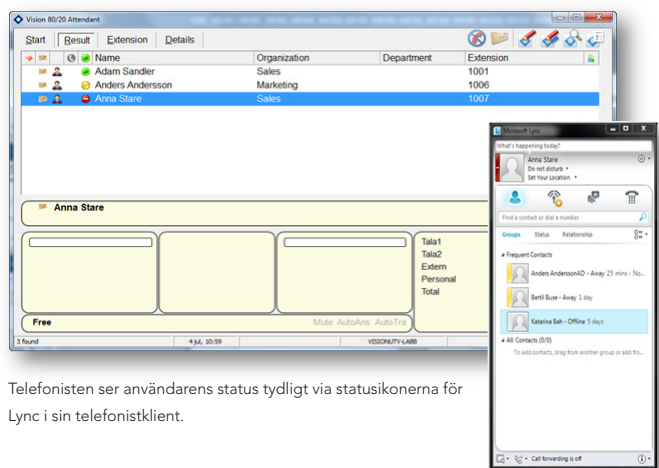
- Ta steget in i Lync med bibehållen funktionalitet
- Fast och mobil linjestatus
- Professionell hantering av inkommande samtal
- Avancerade telefonistfunktioner
- Utökad kö-funktionalitet
- Se frånvaroorsak och återkomsttid i Lync-klienten
- Klara besked till inringande med talad hänvisning
- Statistik på samtal och köer
- Contact Center

Vision 80/20 Attendant - för professionella telefonister

Med Vision 80/20 Attendant Client kan telefonister och receptionister snabbt och smidigt hantera en stor mängd inkommande samtal.

Effektivare telefonister ger nöjdare kunder. Inringande får snabba och korrekta svar och kopplas på en gång till rätt person. Väntetider elimineras och telefonisterna får med Vision 80/20 extra funktionalitet och utökad information:

- Avancerad sök med stor valfrihet (avdelning, titel, sökord, kompetenser, organisation m.m.).
- Hanterar geografiskt utspridda organisationer.
- Progressiv sökfunktion, sökresultaten följer det du skriver.
- Tidsbesparande snabbtangenter som eliminerar onödigt klickande.
- När du kompletterar din Lync med Vision 80/20 Attendant kan du köa inkommande samtal hos en upptagen användare.
- Köhantering med extra funktioner såsom uppskattad väntetid, antal i kö, prioritering av köer och skill-based routing.



Telefonisten ser användarens status tydligt via statusikonerna för Lync i sin telefonistklient.

- Se övriga telefonisters inloggningsstatus.
- Parkera samtal med återanrop till samma telefonist.
- Köspecifika scheman.
- Återanrop till telefonist innehåller information om huruvida samtalet återkopplats från röstbrevlåda, upptagen anknnytning eller ej svar.
- Kö-översikt och plocka samtal från kön.
- Free Seating, logga in med valfri telefon (kräver SIP).
- Telefonisten kan chatta med användare.

Vision 80/20 Hänvisningssystem

Presencestatusen i Lync informerar dina kollegor om din status just nu. Den bidrar dock inte med den viktiga informationen varför du inte är tillgänglig och när du är åter.

Hänvisningen fyller informationsgapet med detaljerad frånvarorsak och återkomsttid. Detta är speciellt uppskattat av telefonisten som alltid kommer att kunna ge inringande exakta besked.

Det finns flera sätt att hänvisa sig i Vision 80/20:

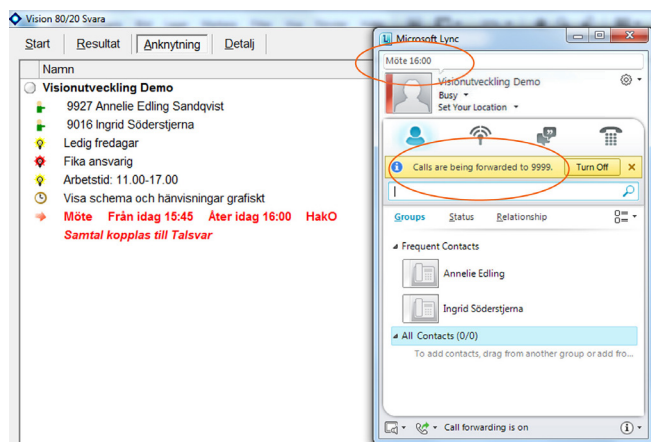
- I telefonistklienten
- Via det webbaserade användargränssnittet
- Mobil webb
- Kalenderkoppling
- Appar för iPhone och Android
- Röststyrning

Ni väljer det sätt som passar er organisation bäst.

En hänvisning i Vision 80/20 överförs till Lync-klienten med en upplysning om hänvisningsorsak och återkomsttid. Hänvisningen blir synlig för dina kollegor i ditt i fri-text-fält. De ser hänvisningsorsak och den exakta tiden för din planerade återkomst.

Vi erbjuder er dessutom en mycket användbar extrafunktion: Välj en valfri presencestatus i Lync och låt denna generera en hänvisning. Statusen "Be right back" i Lync kan till exempel stänga användarens anknnytning och styra om samtalet till talad hänvisning eller telefonist.

Många önskar ge inringande ett automatiskt närvarobesked och väljer tjänsten talad hänvisning. Har du valt att koppla dina samtal till talad hänvisning visas även detta i Lync-klienten. Läs mer om talad hänvisning nedan.



En hänvisning i Vision 80/20 visas i Lync-klienten med hänvisningsorsak och information om när personen är åter.

Vision 80/20 Talad hänvisning

Missade samtal kan vara tappade affärer. Använder du standardinställningarna i Lync och är upptagen i telefon tutar det inte upptaget, istället ringer det ut på din anknötning – trots att du är upptagen i telefon. Konsekvensen kan bli långa väntetider och i värsta fall att inringande kunder lägger på.

Talad hänvisning fångar upp samtalen. Den talade hänvisningen läser upp frånvarorsaken vid "Ej Svar", "Upptaget" och aktiva hänvisningar.

Inringande får klara besked om varför du inte svarar i telefon och erbjuds att istället tala med telefonist eller lämna ett meddelande. En avancerad röstbrevlåda ingår i tjänsten talad hänvisning.

Vision 80/20 Kalenderkoppling

Kalenderkoppling ger telefonist och användare tillgång till organisationens kalenderaktiviteter i realtid, vilka också automatiskt styr hänvisning och stängning av anknötningen. Integrationen säkerställer på så sätt att inga samtal kopplas fram när du är upptagen, t.ex i möte. Kalenderinformationen är ett mycket användbart komplement till den information som telefonisten redan har via hänvisningssystemet.

Vision 80/20 AD-koppling

Förbättra telefonistens sökningar, förenkla hanteringen av personalförändringar, frigör tid och sänk era administrationskostnader. Med en integration av Vision 80/20 med ert Active Directory (AD) skapas och uppdateras använddata i Vision 80/20 hänvisningssystem automatiskt. Inbyggd verifiering säkerställer användardatats relevans och kvalitet. Resultatet är felfri personalinformation av högsta kvalitet som alltid är precis densamma i ert AD och Vision 80/20 hänvisningssystem.

Du behöver heller inga tredjepartsprodukter för uppdatering av använddata, användare kan själva bevaka och föreslå uppdateringar av egen information via en webbklient.

Vision 80/20 Röstbrevlåda

Vi erbjuder en komplett och lättanvänd röstbrevlåda som erbjuder en rad användbara funktioner. Den aviserar både via e-post och SMS. Den kan även skicka meddelandet som en ljudbilaga till din e-post. När du lyssnar av din röstbrevlåda kan du med en knapptryckning ringa upp personen som lämnat meddelandet. Röstbrevlåda ingår även i tjänsten talad hänvisning.

Vision 80/20 Linjestatus

Linjestatus på Lync-anknytningar ingår i Lync-plattformen. I en hybridlösning, där man valt att behålla befintlig PBX, finns däremot oftast ingen koppling mellan Lync och statusen på din PBX-anknytning.

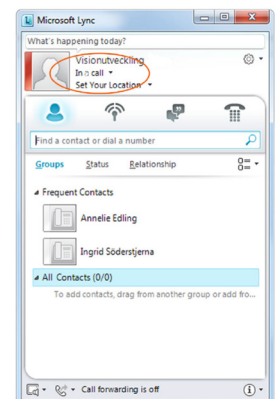
Med tjänsten Vision 80/20 linjestatus kan telefonisten och dina kollegor enkelt se när du är upptagen i telefon. Oavsett om du talar i din Lync, på din PBX-anknytning eller i mobilen. Det sparar tid och onödigt kopplande av samtal. Telefonisten kan ge raka besked och om så önskas, sätta samtalet på vänt hos en anknötning.

Med tjänsten linjestatus ändras närvarostatusen till "i samtal" både i Lync och i telefonistens och användarnas Vision 80/20 system när ett samtal besvaras. (Kräver att er växel stödjer linjestatus.)

Vision 80/20 Mobil Linjestatus

Men tjänsten mobil linjestatus uppdateras statusen i Lync till "i mobilsamtal" även när en användare pratar i sin mobiltelefon. Mobil linjestatus kan vi erbjuda till alla företag med en Lyncplattform med presenceintegration. Ni behöver inte arbeta i Vision 80/20.

Förutsättningen för att du ska kunna nyttja tjänsten att din mobiloperatör stödjer mobil linjestatus. Följande operatörer kan idag erbjuda mobil linjestatus: TDC i Norden, Cirque och Telenor i Danmark, Telenor Profnett och Mobilt BedriftsNett i Norge.



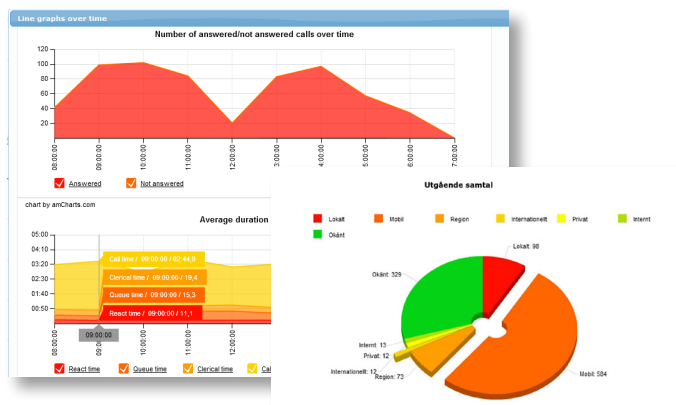
Vision 80/20 Contact Center

Du som tar steget in i Microsoft Lync har fortsatt tillgång till ett avancerat och prisvärt Contact Center. Vision 80/20 Contact Center är webbaserat och fungerar med alla telefoner, inklusive Lync. Menystyrning, avancerad köfunktionalitet, inspelning och kraftfull statistik gör det till den perfekta lösningen för företag med grupper på upp till 50 agenter. Vision 80/20 Contact Center stödjer dessutom företag med en uttalad UC-strategi och tar emot inkommande chatt, SMS och e-post.

Vision 80/20 Statistics

Tjänsten för dig som efter övergången till Microsoft Lync vill fortsätta följa upp och kvalitetssäkra din kommunikation. Med Vision 80/20 Statistics får ni kontroll över samtalsflöden och samtalsmängder i Lyncplattformen. Systemet är webbaserat och erbjuder:

- Flexibilitet i filtrering och gruppering
- Schemalagda rapportutskick via e-post (PDF och Excel)
- Enkel export till Excel, PDF eller CSV-fil
- Härledning ner på rådatanivå
- Många andra nyttiga funktioner



Vision 80/20 Auto Attendant

Den automatiska talstyrda telefonisten, Vision 80/20 Auto Attendant, utför de vanligaste telefonistfunktionerna. Marknadens bästa talstyrda telefonist kan till exempel koppla samtal till person eller valfri funktion samt ta emot och läsa upp hänvisningar. Fördelarna är många med en automatisk telefonist: alltid tillgänglig, alla samtal besvaras, kortare svarstider, större kapacitet och stora kostnadsbesparingar. Den automatiska talstyrda telefonisten förbättrar servicen till kunder, leverantörer och partners samt den personliga effektiviteten för de anställda.

Hybridlösning med SIP-anlutning

Microsoft Lync kan även fungera som ett komplement till er företagsväxel i en så kallad hybridlösning. I hybridlösningar rekommenderar vi istället en SIP-integration. Våra kunder kan dra fördel av att vi gjort tusentals SIP-installationer och är certifierade mot de vanligast förekommande nordiska växlarna.

Vision 80/20 kompletterar med viktig funktionalitet, du får en samlad upplevelse av att alla funktioner ligger i samma växel.

Teknisk dokumentation

För detaljerad information om de tekniska förutsättningarna som gäller för din valda lösning hänvisar vi till Vision 80/20 funktionsmatris.

Om Enhouse Interactive

Enhouse Interactive utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende lösningar för kundkommunikation, via sitt nätverk av erfarna partners med stort kundfokus. Våra integrerade kommunikationslösningar inkluderar flerkanaliga contact center-lösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, inspelningsfunktioner, besökshantering samt statistik och debitering. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.



Läs mer på www.ensembleinteractive.se

© 2012 Enhouse Systems. All Rights Reserved.