

TDC IP Scale - beskrivelse

Hosted IP-telefoni leveret af DANSUPPORT A/S

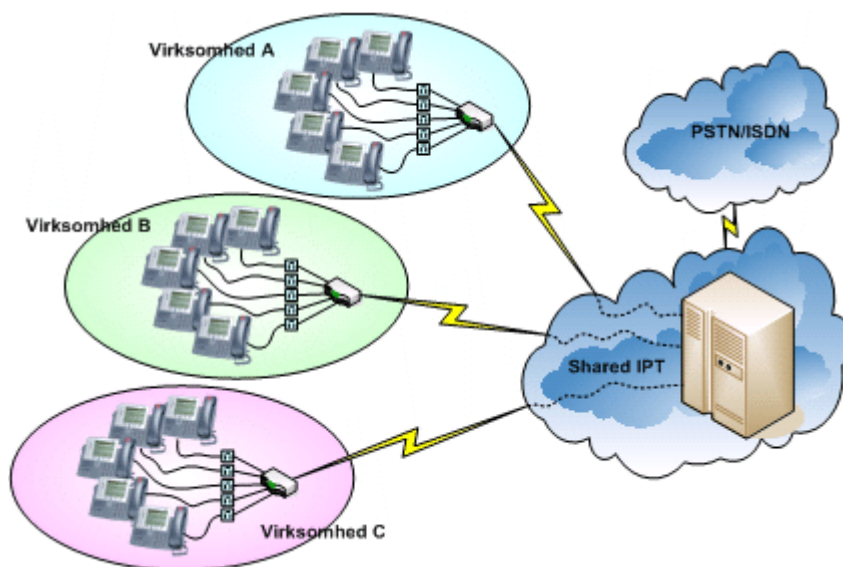


Hvad er TDC IP Telefoni Scale?

TDC IP Telefoni Scale er en telefoni løsning, hvor du får leveret samme funktionalitet som et omstillingsanlæg, via din TDC ADSL eller Fiber forbindelse.

Løsningen består af en grundpakke og en række ydelser som er valgbare. Hermed kan løsningen tilpasses den enkelte virksomhed – og er dermed fleksibel og skalerbar.

Tegning der viser en TDC IPT Scale løsning:



Hvornår er en TDC IP Telefoni Scale løsning interessant?

Ved behov for fleksibilitet:

Med en TDC IP Telefoni Scale løsning fra TDC Erhverv betaler du kun for den funktionalitet, du har brug for. Du opretter en grundpakke med basale omstillingsfaciliteter til 5 lokalnumre. Alle brugere udover de 5 stk der følger med oprettelsen, opretter du selv efter behov. Du kan også selv tildele det enkelte lokalnummer de ekstra funktionaliteter, der er behov for.

Ved behov for selvadministration:

Via et web-interface administrerer du selv din løsning. Du kan selv ændre i virksomhedens opsætning, oprette og nedlægge antallet af brugere, tildele dem nye faciliteter, ændre i lokalnummeropsætningen, tilkøbe og opsigte arbejdspladser, tilkøbe ekstra telefoner og meget andet.

Ved behov for færre omkostninger til intern telefoni:

Med et datanetværk, der binder virksomhedens forskellige adresser sammen, kan du også med fordel afvikle den interne telefoni over datanetværket. Alternativt kan brugeren have en mobiltelefon i stedet for en IP telefon - eller både og.

Ved behov for integrerede hjemmearbejdspladser:

Med en TDC IP Telefoni løsning kan du/I integrere hjemmearbejdspladser i virksomhedens net. Der er den samme funktionalitet på hjemmearbejdspladsen, som på en kontorarbejdsplads.

Ved behov for en leverandør, der varetager telefoniplatformen:

Med en TDC IP Telefoni Scale løsning behøver du/I ikke selv foretage en investering i et omstillingsanlæg. Vi sørger for driften, vedligeholdelsen og opdateringen af telefoni platformene og løsningen inkluderer service.

Du skal kun investere i de faciliteter du har behov for her og nu; der er hele tiden mulighed for at opgradere, udvide og indskrænke din løsning.

Ved behov for en samlet enkel kommunikationsplatform:

Du behøver kun en bredbåndsforbindelse til det hele - både til din telefoni ind og ud af huset samt internt i virksomheden. Du kan afvikle din datakommunikation og din internet opkobling over den samme forbindelse. Du kan også vælge at nogle af brugerne skal være mobile og have mobiltelefoner i stedet for en IP telefon.

En grundpakke på TDC IP Telefoni Scale

TDC IP Telefoni Scale er bygget op omkring en grundpakke med velkendt PABC-funktionalitet til 5 brugere. Derudover er der mulighed for at tilkøbe ekstra brugere (ekstra brugerlicenser), samt tilkøbsfunktionaliteter, afhængigt af din virksomheds specifikke behov.:

Kendt PABC funktionalitet som f.eks.:

- Vis Nummer/Skjul Nummer
- Viderestillinger (udvalgte numre, altid, ved optaget og ved ingen svar)
- Tidsbestemt dirigering af kald
- Kortnumre op til 100 numre
- Omstilling
- 3 på linjen
- Parkering og Banke På
- Vil ikke forstyrres
- Accept/afvisning af udvalgte opkald
- Spærring af numre ved opkald
- Gruppe Kald
- Samtidig ringning (f.eks. SIP-telefon samt mobiltelefon)
- Genopkald (til de sidst kaldte numre)
- Opkald til andre net (PSTN, GSM og IP)
- Gratis interne samtaler mellem virksomhedens IP-telefoner og mobiltelefoner.
- Optaget lampe på IP apparat
- Søgegrupper til Beskedsvar

Beskrivelse af specialfunktioner i grundpakken

En Scale Opkaldsklient

Scale Opkaldsklient er en klient (se illustration) i Selvbetjening Erhverv, hvor din medarbejder kan styre ind- og udgående opkald til/fra IP telefonen.

I Scale Opkaldsklient kan medarbejderne gøre følgende:

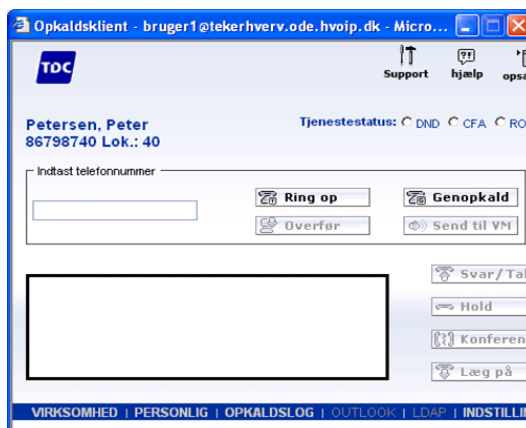
- Klik ved opkald (Click-to-Dial), omstilling, konference, sæt på hold/indtræk, send kald til svarboks
- Kald-informationer vises "real-time"
- Detaljeret opkaldslog
- Genkald
- På hold
- Omstilling
- 3-parts samtale
- Konference - hvis du har tilkøbt denne tjeneste (se nedenfor)
- Outlook Integration - vCards, Journal, Klik ved opkald (Click-to-Dial), klik for at omstille (Click-to-Transfer) - hvis du har købt denne tjeneste (se nedenfor)

Scale Opkaldsklient virker alle vegne, da ringebilledet også kan anvendes på andre telefoner (opkald til/fra PSTN-, ISDN- og mobiltelefoner) end medarbejderens normale IP telefon. På jeres system web-site bestemmer medarbejderen selv, hvilket nummer han vil modtage alle kald på. Han skal blot have adgang til en internetforbindelse, hvor han kobler sig på Selvbetjening Erhverv.

På den måde kan medarbejderen f.eks. koble sig på tjenesten fra:

- En hjemmearbejdsplads og tale i hans private telefon på firmaets vegne (hvis han ikke har fået en IP telefon her)
- I en lufthavn, hotel o.lign. med Hotspot og tale i mobiltelefon
- I en netcafé og tale i mobiltelefon

Illustration af Opkaldsklienten:



Scale Brugerstyringsportal:

Med Scale Fjernkontrol kan du styre din IP telefon fra en vilkårlig telefon. Via et tjenestenummer med bagvedliggende talemener, bliver medarbejderen guidet gennem menuer, hvor han/hun bl.a. kan betjene viderestilling, tidsbestemt dirigering af kald mm.

Scalelogin.dk

Direkte adgang til web interface for alle brugere. Den direkte adgang findes på scalelogin.tdc.dk. For at kunne benytte den direkte adgang skal alle brugere have oprettet et login på Selvbetjening Erhverv.

Tilkøbsfunktionaliteter

Udover grundpakken kan du købe et antal tilkøbsfunktionaliteter til Scale-tjenesten. Tilkøbsfunktionaliteterne inddeles i nedenstående to hovedområder:

- Virksomhedsfunktioner
- Brugerfunktioner

Virksomhedsfunktionerne er typisk beregnet til, enten hele virksomheden, eller enkelte grupper indenfor virksomheden (afdelinger eller lokalnumre, der deler en gruppetjeneste). Du kan købe en eller flere virksomhedsfunktioner alt efter behov.

Brugerfunktionerne køber du pr. lokalnummer. Et lokalnummer er typisk en medarbejder, men kan også være en enkeltstående IP telefon i f.eks. et mødelokale. Du køber således kun det antal brugerfunktioner, der er behov for til hver enkelt af dine lokalnumre på Scale-tjenesten.

Virksomhedsfunktioner

- Udvidet søgegruppe
- Receptionist klient
- Musik på hold
- Menuvalg
- Telefonkonference
- Valgfri A-nummervisning

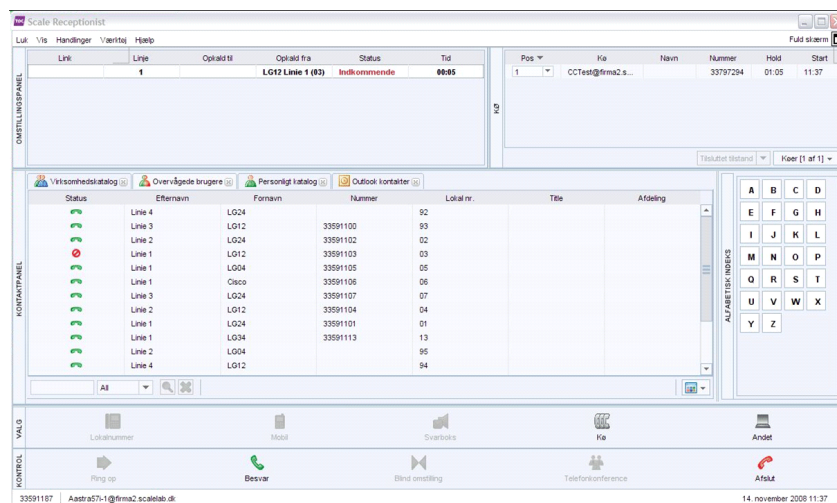
Med Udvidet søgegruppe får du mulighed for, at give dine kunder en professionel behandling, når de ringer på dit virksomheds hovednummer.

Du kan give en velkomstbesked, så den der ringer til virksomheden, med det samme ved at der er ringet til det rigtige nummer. Der er desuden mulighed for at sætte opkald i kø hvis I er optaget, så at den der ringer til jer, kan vente på, at I bliver ledige.

Du kan lave en gruppe, der skal svare kald på hovednummeret, hvor alle medarbejdere, der er tildelt denne facilitet, kan være med i gruppen. De kan frit melde sig ind og ud af gruppen og I bestemmer selv, hvordan kaldene skal fordeles til de lokalnumre, der er med i gruppen.

Du kan lave et nat-svar til efter arbejdstids ophør. I stedet for at telefonerne bare ringer, kan I give en besked om, at I har lukket. Derved ved den der ringer, at der er ringet til den rigtige virksomhed, men at der ikke er nogen til at besvare telefonen. Eventuelt kan I oplyse Jeres åbningstider i beskeden.

TDC Receptionist klienten er et virtuelt omstillingsbord hvor receptionisten kan se indkommende kald, flytte dem fra en kø til en anden, sætte kald på hold, trække dem tilbage, se optaget/ledig status på de enkelte brugere og meget meget mere. Administratoren kan hente klienten på Selvbetjening Erhverv, hvorefter den skal installeres på brugerens pc.



Med Musik-på-hold kan du afspille musik eller en indtalt meddelelse, medens den der har ringet op, venter på at medarbejderen bliver ledig. Du indlægger selv meddelelsen eller musik via Selvbetjening Erhverv ved at oploade en wav-fil til tjenesten. Derved bliver den der venter ikke usikker på, om vedkommende stadig venter eller om man er blevet afbrudt.

Med Menuvalg får du mulighed for at lave en automatisk betjening af dine kunder. Ved et opkald til hovednummeret på virksomheden, kan det guide dem gennem en eller flere talemener. Et eksempel på dette kunne være at vælge mellem salgsafdelingen ved at taste 1, eller værkstedet ved at taste 2. Derved bliver opkald til din virksomhed med det samme dirigeret til den rigtige afdeling og I undgår mange omstillinger mellem de forskellige afdelinger.

Med Telefonkonference får du mulighed for at holde telefonmøder internt i virksomheden. Der kan både deltage interne lokalnumre og udefrakommende numre i et telefonmøde. Telefonmøder kan benyttes som alternativ til fysiske møder og du kan derved spare noget rejsetid, hvis din virksomheds afdelinger ligger spredt på flere adresser.

Med Valgfri A-nummer visning kan virksomheden selv vælge hvilket A-nummer, der skal vises når der ringes ud. Det SKAL dog være et nummer, som I selv ejer, der ønskes vist.

Brugerfunktioner

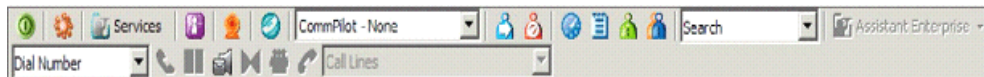
- Notering
- Beskedsvar med e-mail
- Opkaldsklient med kontakter
- PC Opkaldsklient
- Call Center Supervisor
- Call Center Agent
- Scale Mobil

Med Notering kan du tage notering mod en optaget kollega eller medarbejder i virksomheden. Derved undgår du hele tiden at skulle ringe op, for at komme igennem til lokalnummeret.

Med Beskedsvar med e-mail kan der lægges en talebesked i beskedsvar (voicemail) hos en medarbejder der er optaget eller ikke kan svare sin telefon. Talebeskeden kan aflyttes enten via IP telefonen, mobiltelefonen eller via en lydfil der sendes til medarbejderens mailboks.

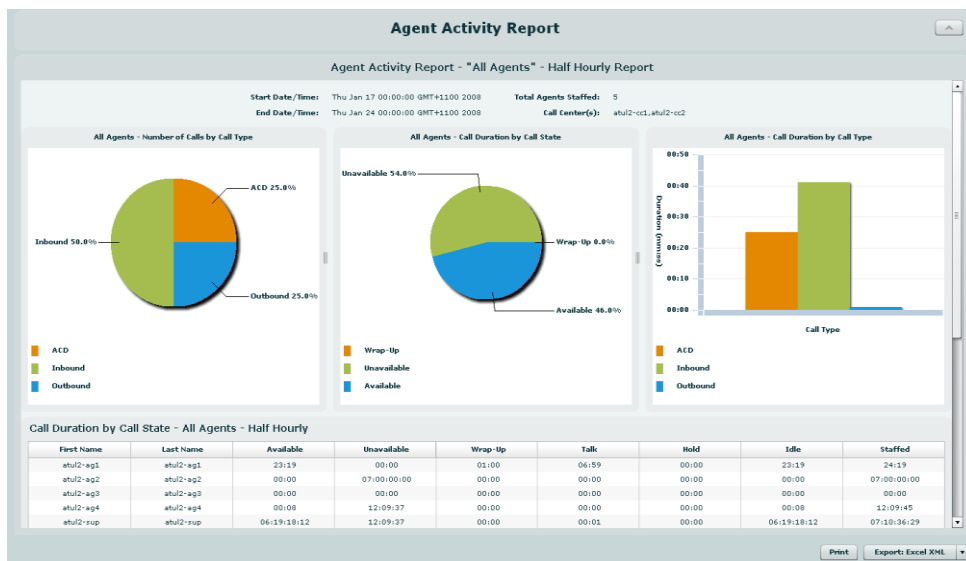
Med Opkaldsklient med kontakter kan du integrere ringebilledet på din virksomheds web-site med kontaktperson-listen i Outlook. Dette betyder, at det er muligt at foretage et opkald blot ved at klikke på navnet i Scale Opkaldsklient' en. Denne funktion virker ikke, hvis du anvender såkaldte "tynde klienter", eksempelvis i form af Citrix eller WTS.

PC opkaldsklienten er en værktøjslinje (Toolbar) som bliver integreret i brugerens Outlook og browser. Han/hun kan styre sin telefon herfra og lave direkte viderestilling til et andet nummer uden at skulle over i ScaleSystemweb.



TDC Call Center Supervisor og Agent funktionerne er en overbygning på en Udvidet søgegruppe i din TDC Scale løsning. Det er et overvågningsværktøj der giver overblik, overvågning og statistik på kald foretaget til og fra din virksomhed og med TDC Call Center kan du styre alle dine indgående kaldsaktiviteter fra din PC. TDC Call Center kan levere mange typer rapporter.

Rapporterne spænder fra basal agent og kø statistik, til daglig sendte rapporter med avancerede real-time overvågning af call center agenter og køer. Alle rapporter kan eksporteres til Excel eller lign. text editor.



Scale Mobil er en tillægsfunktion til en Scale bruger licens. Brugeren bliver mere fleksibel da man har samme lokalnummer på både IP og mobil telefon. Man kan også vælge kun at have en type telefon.

Med Scale Mobil skal kunder kun bruge ét og samme nummer for at få forbindelse til medarbejderen, uanset hvilken telefon (mobil, IP, fastnet) der benyttes og uanset hvor medarbejderen befinder sig. Alle beskeder lander i samme BeskedSvar boks, og medarbejderen kan ringe til kollegers lokalnumre fra mobiltelefonen.

Har medarbejderen brug for at tage et vigtigt opkald med sig, kan det flyttes fra IP telefonen på skrivebordet til mobiltelefonen – uden afbrydelser.

Alle kald mellem kolleger i lokalnummerplanen er gratis, uanset om medarbejderen har mobiltelefon, IP telefon eller både/og.

Dette gælder i Danmark - bevæger medarbejderen sig udenfor landets grænser, er mobiltelefonen en almindelig mobiltelefon med standard GSM-funktion og opkald/modtagne kald bliver afregnet til den gældende udlandstakst.

IP apparater

TDC har pt. tre typer IP telefoner i sortimentet og 2 typer sidemodul. De 3 telefoner adskiller sig væsentligst i forhold til hinanden i antallet af programmerbare taster og apparaterne er telefoner med et enkelt, diskret og elegant design, der passer ind i ethvert kontormiljø.

Funktionerne i LG-8840 omfatter:

- LCD-display med 9 linjer
- 10 programmerbare taster, som den enkelte medarbejder kan benytte individuelt efter behov til for eksempel kortnummervalg, hold, viderestilling, konference mv.
- 3 funktionstaster til menuer
- 1 Navigationstast
- Let adgang til voice mail via en funktionstast
- Lysende beskedindikator
- Indbygget højttaler, så du kan føre håndfri samtaler
- Headset knap, der aktiverer/ deaktiverer headset



Funktionerne i LG-8830 omfatter:

- LCD-display med 4 linier
- 1 Navigationstast
- 24 programmerbare taster, som den enkelte medarbejder kan benytte individuelt efter behov til for eksempel kortnummervalg
- 3 funktionstaster til menuer
- Let adgang til voice mail via en funktionstast
- Lysende beskedindikator
- Indbygget højttaler, så du kan føre håndfri samtaler
- Headset knap, der aktiverer/ deaktiverer headset



Funktionerne i LG- 8815 omfatter:

- LCD-display med 5 linier
- 8 programmerbare taster, som den enkelte medarbejder kan benytte individuelt efter behov til for eksempel kortnummervalg
- 3 funktionstaster til menuer



Der kan ikke tilknyttes sidemoduler til LG 8815 apparatet

DSS 12L LCD og DSS Basic type sidemodulerne:

- Begge sidemoduler bliver strømforsynet af de telefoner de er tilknyttet
- 12 programmerbare taster på hvert sidemodul



ATA adaptor

Scale analog ATA adapter SPA 2102 giver dig mulighed for at tilslutte analogt udstyr, som fx trådløse telefoner, almindelige telefoner, fax, klokker mv. ATA boksen er specielt tilpasset TDC IP telefoni Scale løsningen.

