

Oferta na serwer telekomunikacyjny w chmurze VoiceCloud 3.0

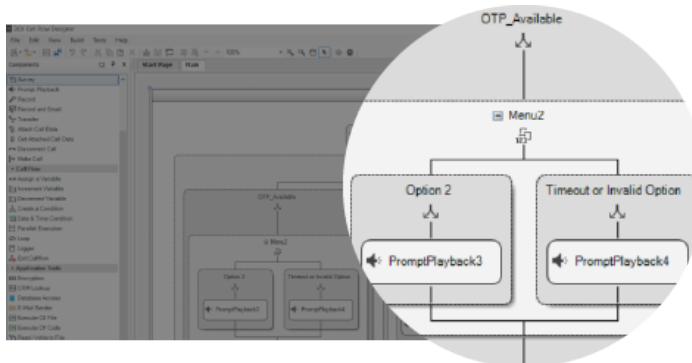
Wyróżniające funkcje centrali wirtualnej

- **darmowa aplikacja na telefon i komputer dla użytkowników** umożliwiająca prowadzenie rozmów (w tym wideorozmów), zalogowanie do kolejek call-center, przegląd listy połączeń do oddzwonienia, łatwe przekazywanie połączeń i czatowanie z innymi użytkownikami, widoczność ich statusów oraz wiele innych funkcji. Istotna jest prostota konfiguracji – wystarczy zeskanować kod QR



- **przełączanie rozmów do innych użytkowników**, widoczność ich statusów (np. kiedy prowadzą inną rozmowę lub są zajęci), możliwość pracy zdalnej, zaawansowane przekierowania połączeń na telefon komórkowy i inne funkcje typowe dla klasycznych central telefonicznych
- **kolejki połączeń przychodzących** z informacją o miejscu w kolejce, możliwość tworzenia kolejek VIP, śledzenia statystyk online lub w postaci raportów zbiorczych wysyłanych mailem, lista połączeń porzuconych lub nieodebranych

- **zaawansowane zapowiedzi głosowe** – możliwość tworzenia wielu poziomów, zależnie od godziny, dnia tygodnia, świąt, ale także w zależności np. od numeru osoby dzwoniącej, jej lokalizacji, czy numeru na który dzwoni



- **nagrywanie połączeń** – dostęp do nagrań własnych lub wszystkich poprzez przeglądarkę internetową. Możliwość włączania i wyłączania nagrywania „na żądanie” z poziomu aplikacji lub telefonu.



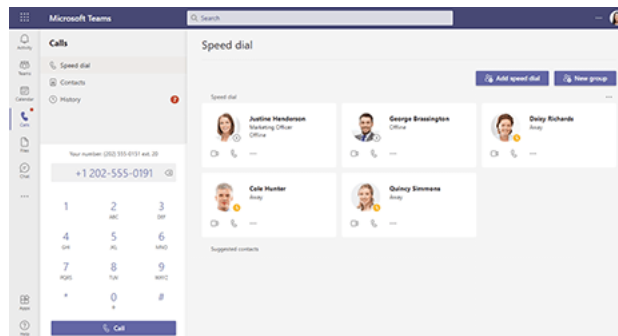
- bogata funkcjonalność Call Center** – logowanie użytkowników do kolejek połączeń, zaawansowane strategie kolejkowe (np. Round Robin i Hunt), agenci call-center mogą logować się do kolejek w biurze lub zdalnie; dostępne listy połączeń do oddzwonienia, kontrola i szkolenie agentów poprzez funkcje nasłuchu, „szepotu” lub „wejścia na trzeciego”, rozbudowane statystyki dotyczące SLA, pracy agentów, a także WallBoard


- Powiadomienia mailowe** – centrala może wysyłać maile z ważnymi informacjami, np. o rezygnacji klienta z oczekiwania w kolejce połączeń, zbyt długiej kolejce połączeń oczekujących, pozostawieniu nagrania na poczcie głosowej (z załączonym nagraniem), sytuacjach nietypowych (np. wylogowaniu się wszystkich agentów z kolejki)
- Obsługa wideokonferencji** – możliwość tworzenia pokoi konferencyjnych nawet dla kilkudziesięciu uczestników; uczestnicy mogą łączyć się poprzez przeglądarkę – nie jest wymagana rejestracja konta czy instalowanie aplikacji, wysoka jakość HD dzięki technologii WebRTC, możliwość udostępniania ekranu podczas prezentacji; możliwość zaplanowania wielu wideospotkań z wyprzedzeniem i automatycznym powiadomieniem uczestników


- Panel ruchu telefonicznego na żywo** – możliwość podglądu online statystyk ruchu telefonicznego takich jak liczba połączeń oczekujących w kolejkach, liczba i status zalogowanych użytkowników, średni czas oczekiwania na połączenie, liczba połączeń utraconych i inne. Możliwość dostosowania wyświetlanych informacji do własnych potrzeb.
- wysyłanie i odbieranie SMSów** – możliwość wysłania wiadomości tekstowych z wyznaczonych numerów firmowych oraz kierowania SMSów przychodzących do grup użytkowników; możliwość integracji z systemami zewnętrznymi i centralnej kontroli nad przepływem komunikacji sms



- **integracja z Office365 / Microsoft Teams** – synchronizacja statusów, automatyczne włączanie przekierowań, synchronizacja kontaktów, obsługa **Klik2Call**, możliwość tworzenia użytkowników centrali z poziomu Azure AD.



- **Integracja z systemami CRM** – otwarcie rekordu klienta w CRM przy połączeniu przychodzącym lub tworzenie nowego rekordu dla nowych numerów dzwoniących, rejestracja połączeń pod rekordem klienta – historia połączeń, wykonywanie połączeń bezpośrednio z poziomu CRM; wsparcie dla popularnych systemów CRM: Salesforce, Microsoft Dynamics, Outlook, Zendesk, Hubspot i innych; możliwość integracji z dowolnymi innymi systemami za pomocą API REST;

Zapraszamy do konsultacji na temat możliwości realizacji innych funkcji.

