

Telefooncentrale

De VoIP centrale die we voorstellen is een gehoste versie van het type ClearVox Nexxt, gecombineerd met een SIP-trunk van X2Com. De telefooncentrale is een Nederlands fabricaat, afkomstig van een fabrikant die verschillende VoIP oplossingen levert aan netwerkproviders en landelijk netwerk van geaccrediteerde en professionele telecom & ICT partners.

Voice over IP als basis van telefonie

De VoIP-technologie (Voice over Internet Protocol). Vrij vertaald betekend de afkorting: "telefoneren over een internetverbinding". VoIP is de basis van ClearVox en biedt vele voordelen boven traditionele telefonie. Hieronder vallen operationele en onderhoudsgerichte kostenbesparingen maar ook meerdere functionaliteiten. Tegelijkertijd is de spraakwaliteit zo goed dat degene naar wie u belt niet meer kan onderscheiden of u op kantoor bent, op het vliegveld of aan de andere kant van de wereld.

De voordelen in het kort

- Lager beltarief en abonnementskosten t.o.v. traditionele ISDN netlijnen
- ClearVox is niet VoIP/SIP/ISDN provider gebonden. 100% keuze vrijheid.
- Zeer flexibel en makkelijk uit te breiden
- Capaciteit van VoIP netlijnen en aantal toestellen zijn per direct te vergroten
- HD geluidskwaliteit
- Locatie onafhankelijk en ideaal voor thuiswerkers, flexwerkers en mobiele gebruikers

IP telefooncentrale

De ClearVox communicatieserver; noem het een innovatieve IP-telefooncentrale die een breed scala aan mogelijkheden biedt. Mogelijkheden die met een traditionele telefooncentrale niet gerealiseerd kunnen worden. Om de vijf tot tien jaar een nieuwe telefooncentrale aanschaffen? Dat is voorgoed verleden tijd!

Open standaarden

ClearVox heeft zich bij de ontwikkeling van zijn producten altijd gericht op open standaards. Dit leidt tot een betere compatibiliteit en meer flexibele oplossingen. Dankzij het gebruik van open standaards en open interfaces zoals SIP, XML of LDAP kan communicatie eenvoudig worden geïntegreerd in bestaande zakelijke processen en worden flexibele oplossingen gecreëerd. Nagenoeg elk merk toestel op basis van SIP kan gekoppeld worden aan de ClearVox Nexxt.

Geen opties of meerprijs voor functionaliteiten

ClearVox is eenvoudig in gebruik en beheer, kent lage investeringskosten en heeft een groot aantal handige zakelijke functies die standaard zijn. waarvoor geen extra licenties voor benodigd zijn. M.a.w. u betaald voor het aantal gebruikers en meer niet. Geen meerprijs voor functionaliteiten zoals een wachtrij, Auto Attendant, gespreksopname, aantal SIP netlijnen of Call Center functionaliteiten.

Auto Attendant

Een Auto Attendant is een virtuele telefoniste. Stel: al uw medewerkers zijn in gesprek. Om de beller toch te woord te staan, heeft u de mogelijkheid een welkomstmelding- of -boodschap te laten horen aan de beller. Zodra een medewerker beschikbaar is, wordt het gesprek automatisch door de ClearVox doorverbonden. Zo bent u altijd telefonisch bereikbaar en gaat er geen gesprek verloren.

Keuzemenu's

Het keuzemenu; wie kent het niet? Kies 1 voor..., Kies 2 voor..., Om uw klanten nog beter van dienst te zijn, biedt ClearVox de mogelijkheid van keuzemenu's die de beller direct met de juiste persoon of afdeling verbinden. De beller wordt zo niet onnodig doorverbonden voordat hij de juiste persoon aan de lijn krijgt. Het voorkomt de nodige ergernissen bij uw klanten.

Wachtrij

Wachten is nooit leuk. Maar een wachtrij is soms onvermijdelijk en voor niemand een pretje. ClearVox heeft de unieke functionaliteit om de beller op de hoogte gehouden van de het aantal wachtende dat voor hem is en de gemiddelde wachttijd. Duurt het te lang voor de beller? Dan heeft de beller de mogelijkheid om uit de wachtrij te stappen en naam en telefoonnummer in te spreken om teruggebeld te worden. Service zoals het hoort.

Uitgebreide doorschakel mogelijkheden

Ook het doorschakelen van gesprekken behoort tot de standaard mogelijkheden. Zo kiest u er bijvoorbeeld voor om uw zakelijke telefoon buiten kantoortijden door te schakelen naar uw GSM, telefoon thuis of voicemail. De beller krijgt keurig een melding dat het bedrijf gesloten is en wordt doorgeschakeld. Daarnaast kan hij ervoor kiezen om een bericht achter te laten middels een voicemail die automatisch wordt verstuurd naar je email. Deze is ook direct kunt terug luisteren via de ClearVox Nexxt App.

Pick-up Groepen

Medewerkers kunnen bijvoorbeeld per afdeling ingedeeld worden in Pick-up groepen. Stel een collega is even van zijn werkplek en zijn telefoon gaat over dan is het niet nodig om naar zijn bureau toe te lopen om het gesprek aan te nemen. U kunt namelijk vanaf uw toestel op eenvoudige wijze het gesprek naar uw telefoon toe halen en kunt u de beller te woord staan.

Telefoonboek

Via het ClearVox Control Panel (CCP) op uw PC kunt u o.a. gebruik maken van de bedrijfsgids (intern telefoonboek) en kunt u op eenvoudige wijze een intern of extern telefoonnummer bellen op basis van persoon of bedrijf. Het telefoonnummer wordt automatisch gekozen zonder dat u het nummer op het toestel hoeft in te toetsen. Daarnaast hebt u een eigen gebruikersgids die u zelf kunt invullen met de voor u belangrijke personen en bedrijven die u geregeld belt. De ClearVox zal het binnenkomende telefoonnummer direct "vertalen" naar de naam van de persoon of bedrijf, zodat u direct kunt zien wie er belt.

Naambellen

U kunt gebruik maken van naambellen. Door middel van de numerieke toetsen van het toestel voert u een gedeelte van de naam van de persoon of bedrijf die u wilt bellen. Toetst u bijvoorbeeld de C in van ClearVox, dan ziet u op het display van het toestel een overzicht van

bedrijven of personen die beginnen met een C. Als u meer letters van de naam intoetst zal de degene die u zoekt bovenaan komen te staan.

Gespreksopname

Het opnemen van gesprekken kan uw telefonische dienstverlening in vele opzichten verbeteren. En het kan in sommige gevallen noodzakelijk zijn. Alle gesprekken van en naar klanten kunnen worden opgenomen. Zo heeft de gebruiker direct inzicht in eerder gevoerde gesprekken met een klant. En kan de klant zo goed mogelijk te woord worden gestaan!

Voicemail (ook via Mobiele App te beheren)

Bent u even niet in de gelegenheid een oproep aan te nemen? Geen paniek. De beller doorverbinden naar uw ClearVox Nexxt voicemail is een goede oplossing. U kunt het bericht beluisteren via de Nexxt App, een telefoon of PC. Indien gewenst stuurt ClearVox het voicemail bericht via email.

Flexwerken of Hot Desking

Flexwerken, wie doet het tegenwoordig niet? ClearVox maakt het mogelijk om bureau telefoontoestellen als flexwerkplek te gebruiken. Dit houdt in dat de gebruiker op een willekeurig Aastra toestel inlogt met zijn toestelnummer en pincode. Vervolgens is de medewerker onder zijn eigen nummer bereikbaar op dit toestel. Wanneer op een ander toestel wordt ingelogd, logt het eerste toestel automatisch uit en het nieuwe toestel in. En wordt er gebruik gemaakt van hetzelfde model telefoontoestel worden de geprogrammeerde toetsen meegenomen. Wel zo handig.

Koppeling toestellen (Twinning)

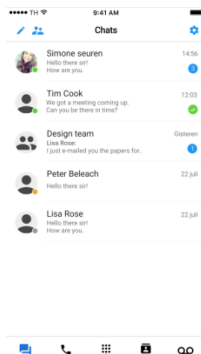
Steeds meer medewerkers hebben twee telefoons. Interne mobiele medewerkers hebben meestal een vast bureau toestel en een mobiele DECT handset. Het is vervelend als het vaste toestel rinkelt en u in gesprek bent op uw DECT handset. Met Twinning koppelt u beide toestellen aan uw doorkiesnummer. Bent u in gesprek op een van beide toestellen dan zal het andere toestel niet overgaan.

Vast/mobiel integratie

U heeft de mogelijkheid om uw GSM te integreren met ClearVox. Door de integratie fungeert het GSM toestel als een intern toestel. Stel u bent niet op kantoor en wordt gebeld op uw vast telefoon, dan is het mogelijk dat het gesprek doorschakelt naar uw GSM. U heeft dan ook de mogelijkheid om het gesprek door te verbinden naar een willekeurige collega op kantoor. (laatste is SIP provider afhankelijk).

ClearVox Nexxt App (Android/IOS)

Met de ClearVox Nexxt app bent u altijd op uw manier bereikbaar. Het maakt bovendien niet uit of het een normaal gesprek of een videogesprek is. U kunt de statussen van uw collega's inzien en zowel een persoonlijke chat als groepsapp starten om snel aan uw informatie te kunnen komen. Daarbij kunt u ook uw Voicemails middels de app visueel beheren.



Telefonische conferenties

Conferenties behoren tot een veel gebruikte functionaliteit in bedrijven. Vooral als er externe partners of klanten meedoen, is het belangrijk dat de conferentie snel en gemakkelijk kan worden opgezet. Het aantal gebruikers van een conferentie gesprek is nagenoeg onbeperkt. Naast het zelf opzetten van een conferentiegesprek, kunt u ook klanten en medewerkers vragen om een telefoonnummer van de ClearVox te bellen en met een pincode kunnen ze deelnemen aan het conferentiegesprek.

Kantoor aan huis

Buitendienstmedewerkers die ver van hun bedrijf wonen, of parttimewerkers die lang moeten reizen en ongunstige werktijden hebben, vinden het prettig van uit huis te werken. ClearVox integreert deze medewerkers geheel en transparant in het bedrijfsnetwerk. Alle telefoon functies die ze van kantoor kennen (oproepen aannemen of doorverbinden, telefoonconferenties opzetten, aanwezigheid en statusdisplays van collega's) zijn op precies dezelfde manier en zonder beperkingen beschikbaar op de thuiswerkplek.

De enige voorwaarde is de aanwezigheid van een internetverbinding zodat het SIP-telefoontoestel kan worden gebruikt. Als de PC van de thuiswerkers worden aangesloten via een beveiligde dataverbinding van een Virtual Private Network (VPN), kan het VPN ook worden gebruikt voor spraakverbindingen. Dit zorgt voor meer databeveiliging tijdens spraakcommunicatie.

Realtime Rapportage

De ClearVox heeft diverse rapportages die u inzicht geeft in het telefoongesprekken. Inzicht in uitgaande/inkomende gesprekken, gesprekstijden per toestel.

Hebt u bijvoorbeeld een callcenter en wilt u realtime inzicht van het aantal inkomende gesprekken, aantal bellers in de wachtrij, gemiste gesprekken, telefonische beschikbaarheid van de medewerkers, gemiddelde en maximale wachttijden. Dan kunt u op een Smart TV of gewoon op uw PC uw Wallboard bekijken en direct inzicht krijgen in uw telefonische bereikbaarheid en servicegraad. Er kunnen op het Wallboard zelfs twee wachtrijen naast elkaar worden getoond.

