

Profix Manager CTI- zvýšení efektivity komunikace

Computer Telephony Integration



Profix CTI klient umožňuje rozsáhlou a komfortní uživatelskou obsluhu volání s pobočkovými ústřednami Siemens řady **HiPath3000** a **HiPath4000**.

Hlavním přínosem Profix CTI Manager je **zkrácení času vytváření odchozích hovorů a zpracování příchozích hovorů** na nejkratší možnou dobu.

Profix CTI Manager sestává z modulů: **KLIENT, CALLCENTER** a **DIRECTORY**

PROFIX CTI MANAGER: KLIENT

Každý klient (pracovní stanice) se přihlašuje ke svému serveru prostřednictvím vlastního účtu, čímž mu server přidělí požadované oprávnění pro své telefonní číslo.

Výhody a funkce pro uživatele:

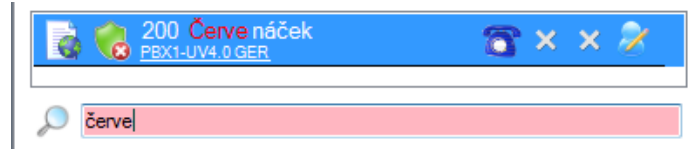
- Volba čísla
- Vyzvednutí a zavěšení hovoru
- Příjem hovoru
- Podpora všech telefonních přístrojů (analogových, digitálních, přenosných, IP telefonů)
- Vyhledání jména v DB, zobrazení jména volajícího
- Seznam příchozích i odchozích hovorů s informací, zda byl hovor uskutečněn
- Seznam čísel (vlastní, centrální)
- Přístup na firemní adresář LDAP

Služby pouze pro systémy HiPath4000:

- Přepojení s přihlášením a bez přihlášení, Konference, střídání hovorů
- Presence - přehled o stavu telefonů všech pobočkových linek
- Přesměrování telefonu
- Odesílání textových zpráv na digitální/IP telefony s displejem

Vyhledávání v seznamech

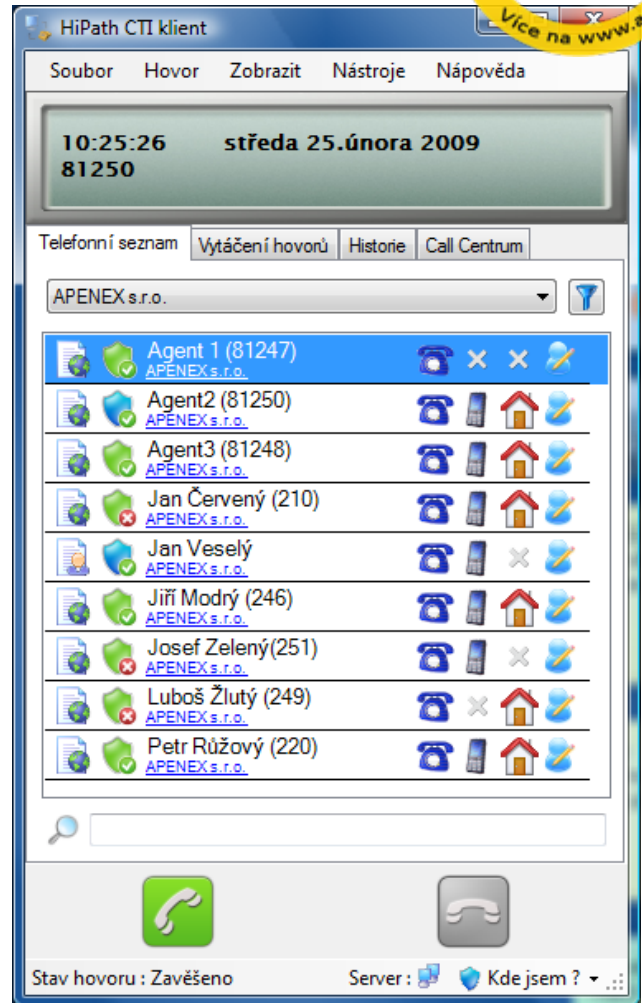
V seznamech lze vyhledávat libovolný textový řetězec ve jméně a čísle:



Mobilita s Profix CTI klient

Klient se může ke svému telefonu přihlásit z libovolného PC či z libovolného místa IP sítě.

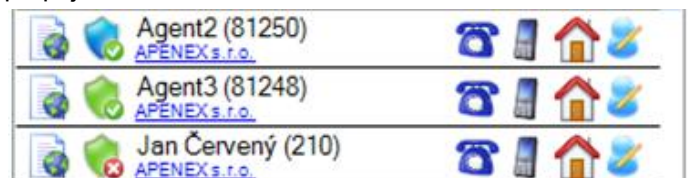
Hovory se zaznamenávají do seznamu i v případě, že není klient přihlášen k serveru nebo má vypnutý počítač. Všechny údaje o hovorech se ukládají do databáze na serveru a po přihlášení se načtou do seznamu klienta.



CTI klient – Presence

Pouze pro systémy HiPath4000

Prostřednictvím služby Presence má uživatel vždy přehled o stavu všech telefonů v rámci celého systému. Než přepojí hovor, může se ujistit, zda volaný telefon je volný nebo obsazený. Supervizor zákaznické linky může sledovat obsazenost vybraných agentů, spojovatelka může sledovat, kdy účastník ukončil hovor a kdy lze přepojit hovor další.

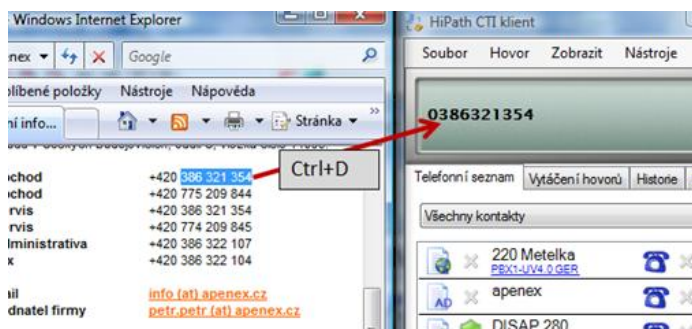


V seznamu kontaktů lze sledovat stav všech interních poboček HiPath4000.

- zavěšeno
- obsazeno

CTI klient – volba čísla z libovolné aplikace

Pokud obsahuje libovolný dokument telefonní číslo, stačí toto číslo označit a stisknout nadefinovanou kombinaci kláves, například Ctrl+D.



PROFIX CTI MANAGER: CALLCENTER

Pouze pro systémy HiPath4000

Integrovaný modul CallCenter poskytuje uživateli služby typu:

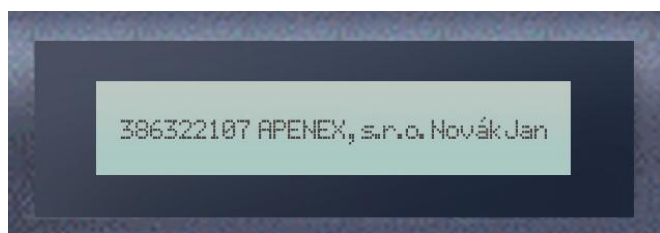
- Zobrazení informací o volajícím čísle ještě před vyzvednutím hovoru
- Směrování hovoru dle volajícího čísla na konkrétního agenta
- Zobrazení a editace poznámek ke každému hovoru daného zákazníka
- Sledování stavu telefonů agentů ve skupině – přehled pro Supervisora CallCentra o jednotlivých agentech
- Sledování počtu čekajících
- Sledování hovorů, které volající ukončili ještě před odbavením agentem.

PROFIX CTI MANAGER: DIRECTORY

Pouze pro systémy HiPath4000

Modul DIRECTORY zajišťuje **zobrazení jména volajícího na displeji digitálních nebo IP telefonních přístrojů** a na přenosných telefonech systému HiPath Cordless například SL4 Professional.

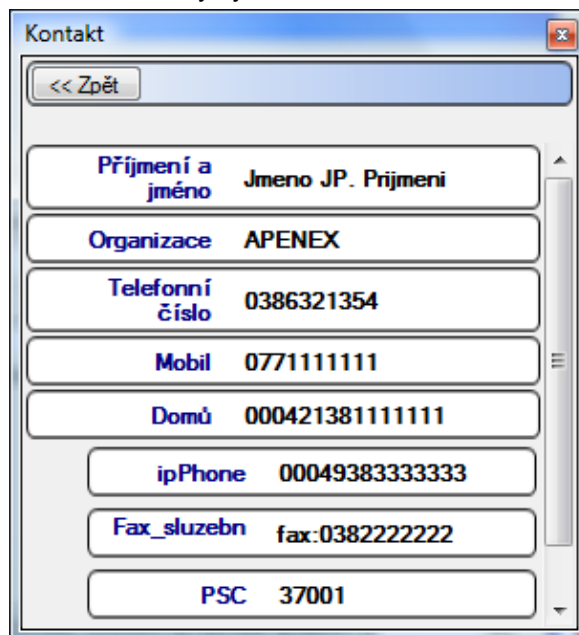
Jméno je vyhledáno podle telefonního čísla volajícího v centrální databázi (PROFIX, CRM, ERP, OUTLOOK, LDAP) a na displeji zobrazeno modulem DIRECTORY.



Příklad zobrazení jména na displeji telefonu

PROFIX CTI MANAGER: adresář LDAP

- Načtení firemního adresáře kontaktů
- Automatická modifikace telefonního čísla do správného formátu
- Libovolný výběr atributů z LDAP



Vzor kontakční karty po importu z LDAP

PROFIX CTI MANAGER: PARAMETRY

Podporované koncové přístroje

- OpenStage (digitální i IP telefon)
- OptiPoint400/410/500
- Analogový přístroj
- Cordless přístroje

Technické parametry

Server

- Windows 2000/2003/2008/XP, Windows7
- 3GHz, 2GB RAM
- NIC (Ethernet)

Client

- Windows XP/Vista/W7
- PIII 400MHz, 256 MB RAM
- FrameWork 3.5 SP1

PBX

- HiPath 4000
verze: UV1.0/ UV2.0/UV3.0/UV4.0/ UV5.0/UV6.0
- HiPath3000
verze: V5, V6, V7, V8, V9

Spojení s PBX

- HiPath 4000
HUBC, SL100/200, WAML
- HiPath3000
HG1500, LIM, LIMS