

firstcom eUrope

Cloud Communications - Secure IP Telephony - Contact Centre

Prosto i bezpiecznie

UCaaS to usługa IT pozwalająca na komunikację i współdzielenie zasobów pracownikom organizacji zarówno wewnątrz jak i zewnątrz. Mowa o takich funkcjach jak telefonia, konferencje, email, itd. Obsługa całego ekosystemu jest na zewnątrz i zintegrowana w firmie jako rozwiązanie chmurowe.

Jest to proste rozwiązanie skomplikowanego problemu.

UCaaS – prosto, elegancko, stabilnie



- **Poprawa produktywności** – Pracownicy mają dostęp do wielu metod komunikacji niezależnie od lokalizacji. Mogą łatwo współpracować.
- **Elastyczność i skalowalność** – Dostosowanie do indywidualnych potrzeb organizacji oraz zmiana parametrów poprzez kliknięcie myszką.
- **Stabilność** – cały system posiada backup w celu nieprzerwanego świadczenia usług na najwyższym poziomie. Całość jest nieprzerwanie monitorowana.
- **Zmniejszenie kosztów operacyjnych** – Ograniczenie wydatków na utrzymanie własnej infrastruktury i rozwiązań.
- **Zmniejszenie kosztów inwestycyjnych** – Ograniczenie wydatków na rozwiązania zlokalizowane na terenie organizacji.
- **Zwiększona dostępność telefoniczna** – poprawa relacji z Klientami.

Czym jest Universe?



Universe to kompletne rozwiązanie telekomunikacyjne, które zawiera wszystkie funkcje i usługi potrzebne Twojej firmie. Łącz się z Universe niezależnie od tego gdzie się znajdujesz!

Przyszłość biznesu znajduje się w chmurze! Dzięki Universe cały Twój zespół, niezależnie od rozmiaru, poziomu czy rozproszenia oraz formy współpracy (pracownicy stacjonarni i zdalni) pozostaje w stałym kontakcie ze sobą oraz Twoimi klientami.

Universe to usługa dostępna 24/7. Bez potrzeby inwestowania w infrastrukturę, opłat serwisowych, licencyjnych, utrzymaniowych czy innych nieprzewidzianych kosztów. Wszystko odbywa się w ramach wygodnej opłaty abonamentowej, a nad sprawnością systemu czuwa nasz zespół techniczny.

Funkcje Universe



System



OneNumber

Jeden numer publiczny umożliwia dodzwonienie się do wielu urządzeń użytkownika.

Jeden abonament

Wszystkie urządzenia użytkownika korzystają z jednego abonamentu.

801 to ja

Numery Premium i shared-cost

Możesz wykorzystać dostępne numery 070x lub 080x do swojego IVR



Książka telefoniczna

Własna książka telefoniczna zarówno na poziomie firmowym zawierająca pracowników oraz dowolne wpisy dostępne dla wszystkich, jak i na poziomie osobistym – każdy użytkownik może tworzyć własne rekordy. Łatwy import kontaktów za pomocą prostego pliku Excel.

Przejęcie rozmowy

Możliwość przejęcia rozmowy przychodzącej do innego użytkownika lub grupy użytkowników.



Konferencja

Własna usługa telekonferencji zabezpieczona kodem PIN.

DND

Funkcja „nie przeszkadzać”



CLIP

Identyfikuj się dowolnym numerem przy połączeniach wychodzących w tym blokowanie prezentacji numeru.



Automatyczna sekretarka

Dostępna przez www i aplikacje. Własne ustawienia powitania. Powiadomienia przez email.

Powiadomienia

Będziesz na bieżąco informowany drogą mailową o nowych faksach, nagraniach na sekretarce czy połączeniach w IVR (zależnie od ustawień).

Transfer połączeń

Transfer rozmowy na innego pracownika –asystowany lub nie.

Przekierowanie połączeń

Przekierowanie połączenia przychodzącego na wskazany numer na konkretne urządzenie lub OneNumber.



Funkcje Universe

System



Klawisze szybkiego wybierania programowane przez www

Klawisze szybkiego wybierania na telefonach programujesz przez www. Można zaprogramować innego pracownika firmy, numer zewnętrzny, osobę z książki telefonicznej czy włączenie / wyłączenie grupy huntingowej.

Ostatnia historia na skali czasu

Historia ostatnich 25 połączeń na stronie głównej

SelfCare

Portal służący do zarządzania całą infrastrukturą firmy (z poziomu administratora) bądź własnymi usługami (z poziomu użytkownika).



Logowanie do kolejek

Agenci mogą samodzielnie aktywować się w wybranej kolejce w IVR zależnie od swojej dostępności.



Wirtualny Fax

Możliwość wysyłania faxów przez www oraz odbierania na maila oraz przez www.



Dźwięk w jakości HD

Dla najwyższej jakości dźwięku obsługujemy połączenia w jakości HD przy wykorzystaniu najnowszych kodeków.

IVR

Bardzo prosty w obsłudze i intuicyjny interfejs do tworzenia własnych scenariuszy IVR. Bardzo zaawansowane możliwości konfiguracji.



WallDisplay

Statystyki on-line dla wszystkich grup agentów działających w ramach IVR.



Numery publiczne PSTN

Możliwość przypisania wielu numerów do jednej usługi czy osoby. Pełna elastyczność w zarządzaniu polityką przydzielania numeracji.

Nagrywanie rozmów

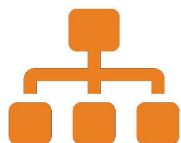
Możliwość włączenia nagrywania rozmów dla wybranych pracowników z możliwością wstrzymania nagrywania. Działa również na SIP-Trunk



Funkcje Universe



SIP-Trunk



Dowolna ilość kanałów

Możliwość ustawienia dowolnej ilości kanałów rozmownych współdzielonych przez wszystkie SIP-Trunki.

Dowolna ilość SIP-Trunków

Możliwość podłączenia przez SIP-Trunk dowolnej ilości własnych PABX w różnych lokalizacjach.

Emergency fall back number

Przekierowanie na numer awaryjny w przypadku niedostępności SIP-Trunka.

Pakiety minut na SIP-trunku

Możliwość wyboru jednego z kilku dostępnych pakietów.

PABX

Kompatybilność z dowolną centralką obsługującą SIP-Trunk.

Funkcje Universe



Administrator



Użytkownicy

Nadawanie użytkownikom odpowiednich uprawnień, logowanie się na wskazanego użytkownika, generowanie nowych haseł, tworzenie i usuwanie użytkowników.

Numeracja

Alokowanie przypisanych do firmy numerów publicznych na wskazanych użytkowników lub usługi. Możliwość wskazania puli ogólnych numerów, którymi prezentują się użytkownicy przy połączeniach wychodzących.



Urządzenia

Przydzielanie wybranych urządzeń do wybranych użytkowników. Tworzenie haseł dla kont SIP.



Abonamenty

Zarządzanie abonamentami przypisanymi do użytkowników.



Numery wewnętrzne

Tworzenie, kasowanie, przypisywanie numerów wewnętrznych wskazanym użytkownikom.



Szyfrowanie rozmowy

Możliwość szyfrowania połączeń dla bezpieczeństwa i prywatności połączenia dla konkretnego użytkownika lub całego SIP-Trunku

Konferencja

Własny numer do usługi konferencji z możliwością blokowania dostępu przez PIN.

Wirtualny Faks

Wysyłanie i odbieranie faksów

Mailbox

Dostęp do firmowych faxów odebranych oraz nagrań rozmów z IVR.

Użycie zasobów

Przegląd wykorzystania puli minut z abonamentów na konkretnych użytkownikach, filtrowanie na użytkownika, urządzeniu, w wybranym okresie czasu czy rodzaju połączeń..

PBX

Pełne zarządzanie konfiguracją wewnętrzną.

Muzyka w trakcie czekania

Możliwość ustawienia muzyki odtwarzanej w trakcie czekania na połączenie.



Funkcje Universe

IVR



Text2Speech

Zamiana tekstu na mowę. Dowolny wpisany tekst zostanie odczytany przez lektora w wybranym języku i wybranym głosem



Kolejki agentów

Tworzenie grup agentów przypisanych do wskazanych kolejek – tematów rozmowy wybranych przez osobę dzwoniącą na IVR.

Plik dźwiękowy

Odtworzenie dowolnego pliku dźwiękowego

Scenariusz na bazie kalendarza

Obsługa połączenia w IVR zależnie od daty

Godziny otwarcia

Obsługa połączenia IVR w wybranych godzinach i dniach tygodnia.



Kolejkowanie połączeń

Informacja dla dzwoniących o ilości osób oczekujących w kolejce na połączenie z agentem.



Szybka zmiana na alternatywny IVR

Jednym kliknięciem przełącz IVR w jeden z czterech wcześniej przygotowanych scenariuszy.

PIN

Ustawienie kodu PIN aby przejść dalej w IVR – dostęp do zasobów wewnętrznych dla pracowników lub Partnerów



Powitania

Ustawienie własnych powitań i zapowiedzi głosowych w wielu językach.

Tworzenie IVR

Tworzenie IVR nie może być prostsze. Wystarczy przeglądarka internetowa. Tworzenie scenariusza za pomocą drag'n'drop.



Rozłączenie

Zakończenie połączenia w dowolnym momencie



Numer dzwoniący

Przekierowanie połączenia na dowolny numer zewnętrzny lub do kolejki agentów wraz ze wskazaniem jaka informacja zostanie wyświetlona u agenta.

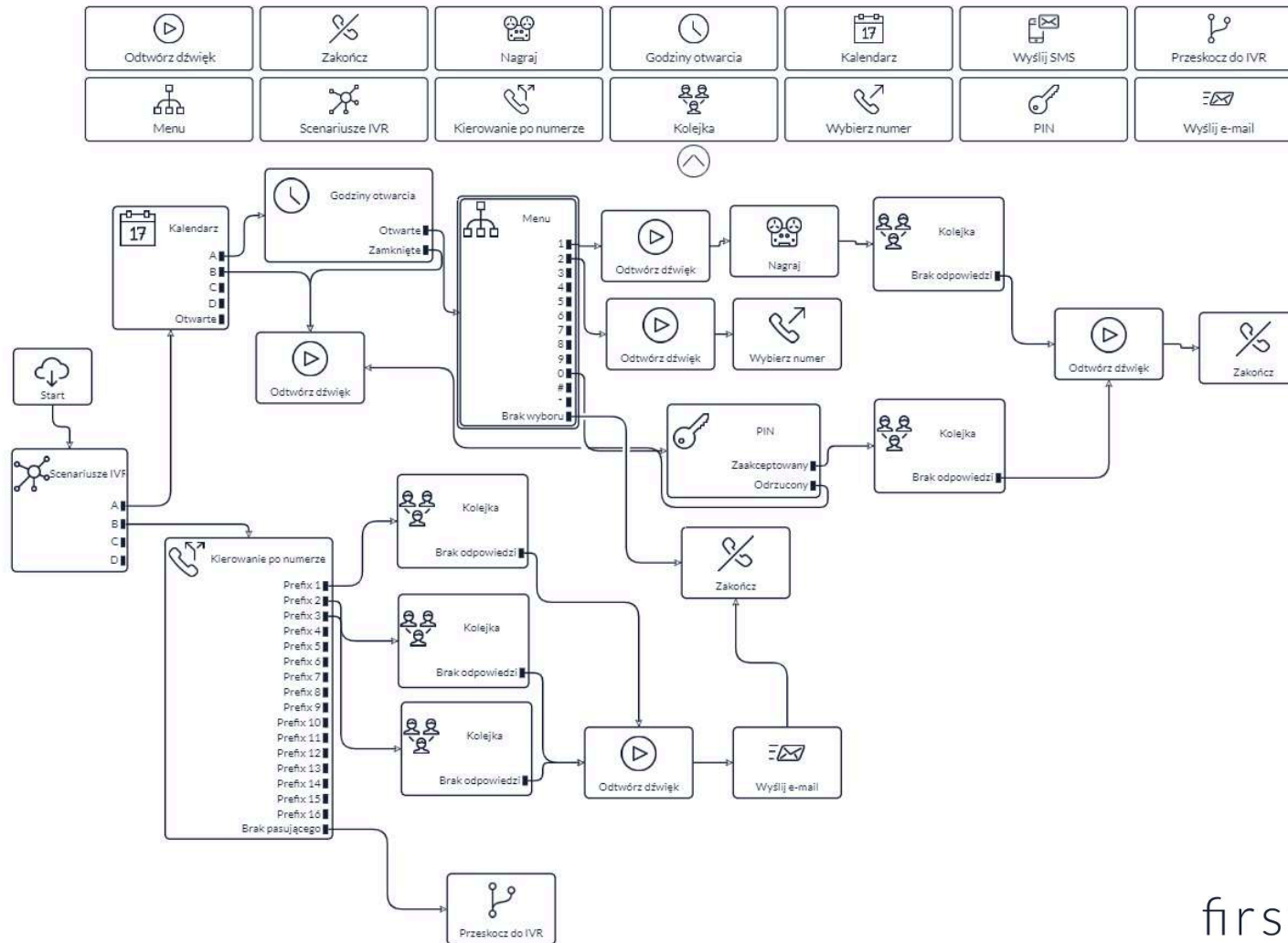


Wysyłanie powiadomień przez email / SMS

Informacja kto dzwonił może być przekazana przez email lub SMS.

Wiele innych ...

IVR



SelfCare - użytkownik



Navigation bar with icons: Ja, Urządzenia, Usługi, Książka telefoniczna

Zdarzenia

Użytkownik 2

Minuty

Połączenie wychodzące

Połączenie przychodzące

Użytkownicy grupy

Urządzenia

Numer

Przekieruj do urządzenia

Urządzenia

MOJE URZĄDZENIA

T46G

Nazwa urządzenia: T46G

Czas dzwonienia: 15

Identyfikator urządzenia: 00:15:65:8B:2F:99

Należy do OneNumber:

Zapisz

Klawisze



SelfCare - administrator



The dashboard displays several key metrics for a company's services:

- NUMERY**: 6 assigned, 7 not assigned, total 13.
- URZĄDZENIA**: 6 assigned, 10 not assigned, total 16.
- ABONAMENTY**: 3 assigned, 0 not assigned, total 3.
- UŻYTKOWNICY**: 5 active, 8 max, 3 inactive.
- ILOŚĆ IVRÓW**: 4.
- POJEMNOŚĆ NA NAGRANIA**: 5GB.

Navigation menu includes: Moja firma, Moi użytkownicy, Moje IVRy, Mój faks, Moja konferencja, Moja WallDisplay, Moje statystyki, Zużycie.

The 'Użytkownicy' page shows a list of users with the following details:

Nazwa	Dział	Funkcja	Edytuj
Jan Kowalski	firmowy	Użytkownik	Przełącz na użytkownika, Nowe hasło, Edytuj, Kasuj
Mon N		Administrator	Przełącz na użytkownika, Nowe hasło, Edytuj, Kasuj
Użytkownik 1	prywatny	Użytkownik	Przełącz na użytkownika, Nowe hasło, Edytuj, Kasuj
Użytkownik 2	prywatny	Użytkownik	Przełącz na użytkownika, Nowe hasło, Edytuj, Kasuj
Użytkownik 3	Służbowy	Administrator	Przełącz na użytkownika, Nowe hasło, Edytuj, Kasuj

Additional features include: 'Użytkownicy w książce telefonicznej', 'DODAJ NOWY', '10 użytkowników na stronie', and a search bar.

SelfCare - administrator



Od	Odbiorca	Wysłane	Status	Nazwa pliku	
22 116 91 16	004570106601	09:54 09/11/2018	Błąd	pdf2.pdf	Anuluj fax
22 116 91 16	221162701	14:18 06/11/2018	Błąd	Faktura2018_11_PROFORMA_0001S.pdf	Anuluj fax

NAGRANIA			
	10	IVR na stronie	Szukaj
		Nazwa	Przypisane numery
		mój IVR	22 116 91 15
		Universe IVR	
		Universe IVR	
		ąężććć	

Oferta - urządzenia

Nasi Klienci mogą u nas zaopatrzyć się w niezbędny sprzęt telefoniczny, Który zostanie przez nas skonfigurowany zdalnie (zero-touch provisioning).



Telefony Yealink

Pełna gama urządzeń od najprostszych urządzeń po telefony konferencyjne.



Yealink: T19, T19P, T21, T21P, T23G, T27G, T29G, T31P, T42U, T43U, T46S, T46U, T48S, T48U, W52P, W53P, W60P, T53, T53W, T54W, T57W, W70B CP920, CP930, CP960.

Oferta - urządzenia



Oprócz telefonów uzupełniamy naszą ofertę sprzętową o dodatkowe akcesoria.



Switche PoE wspierające infrastrukturę sieci lokalnej i zasilające telefony PoE



Wysokiej jakości słuchawki nagłowne do CallCeter

Dostępne w wersji mono jak i stereo z możliwością podłączenia do każdego rodzaju sprzętu: telefon stacjonarny, telefon komórkowy, komputer.



firstcom eUrope

Oferta - usługi



Abonamenty - Universe

Abonament	Ilość minut na numery stacjonarne	Ilość minut na numery komórkowe
Start	0	0
Aktywny	200	100
Biznes	400	200
VIP	800	400

Usługi dodatkowe

Provisioning telefonów, książka telefoniczna, muzyka na czekanie, numery wewnętrzne, PABX w chmurze, prezentacja numeru, wiadomości głosowe, Desktop phone (Win10/11, MacOS), Softphone (Android, iOS), numery międzynarodowe.

Wkrótce

integracja CRM,

Możliwość stworzenia oferty dedykowanej.

Oferta skierowana do rynku biznesowego.

Abonamenty – SIP-Trunk

Produkt	Ilość minut na numery stacjonarne	Ilość minut na numery komórkowe
Abonament Biznes	800	200
Abonament Professional	1600	400
Abonament Premium	3200	800

Abonamenty – usługi

Produkt
Numer PSTN
IVR
WallDisplay
Wirtualny Fax
Telekonferencja
Szyfrowanie rozmów
Nagrywanie rozmów *

* Opłata miesięczna na firmę niezależnie od ilości pracowników



Firstcom Europe Sp. z o.o.
ul. Tadeusza Hennela 5
02-495 Warszawa
tel. 22 116 91 00
firstcom-europe.pl
info@firstcom-europe.pl



firstcom eUrope