



Licencia CTEX – en global informationscentral

På dagens konkurrensutsatta marknad gäller det att telekommunikationen mellan företaget och era kunder fungerar effektivt. Licencia Telefonist och Licencia UC Klient gör att ni alltid kan ge tydliga och korrekta svar, vilket kortar era svarstider och förbättrar er kundservice. Detta uppnås genom att all nödvändig information avseende inkommande samtal och kollegors status tydligt visas på PC-skärmen.

Den information som presenteras på skärmen är vem det är som ringer in, vem den inringande talat med tidigare samt upplysningar om den sökta personen.

För att snabbt kunna hjälpa den inringande presenteras tydlig information över kollegors hänvisningsstatus och kalenderbokningar. Med den effektiva sökfunktionen kan ni alltid hitta rätt information att delge den inringande, detta ger ett professionellt intryck och konkurrensfördelar vilket direkt kan påverka företagets resultat.

All samtalshantering som att svara, koppla, parkera, ringa och lägga på, se hänvisningsstatus samt aktivering av hänvisningar m.m. görs via datorn. Det är ergonomiskt, snabbt och mycket effektivt.

Licencia Telefonist

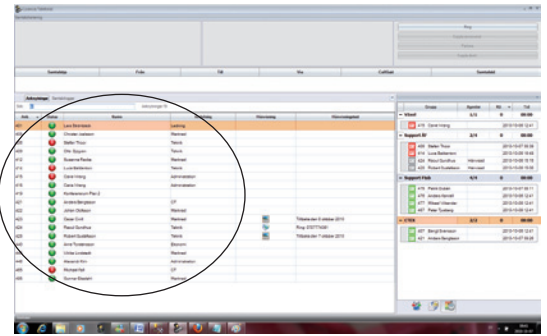
Telefonisten och receptionen är företagets ansikte utåt och med hjälp av Licencia Telefonist blir växeln en komplett informationscentral. Med dagens teknik kan vi ställa helt andra krav på den information som telefonisten har möjlighet att ge. Telefonisten kan med ett enkelt klick på skärmen få mer detaljerad information av samtalstrafiken till och från företaget. Samtalsloggen visar tydligt listor med besvarade, utgående samt missade samtal. Information om svarsgrupper visar antal samtal i kö på respektive grupp och visar även vilka anknýtningar som är in/urloggade i gruppen.

Med Licencia Telefonist hanteras företagets samtalstrafik och meddelanden effektivt. Alla som ringer in får snabb hjälp och korrekt information kan ges till den inringande. Vid inkommande samtal besvaras samtalet med en tangenttryckning och innan det kopplas vidare visas den sökta anknýtningens aktuella status och eventuell hänvisning. Licencia Telefonist ger snabb överblick på alternativa svarsställen, telefonnummer, e-postadress, kollegor på avdelningen och eventuell kalenderinformation.

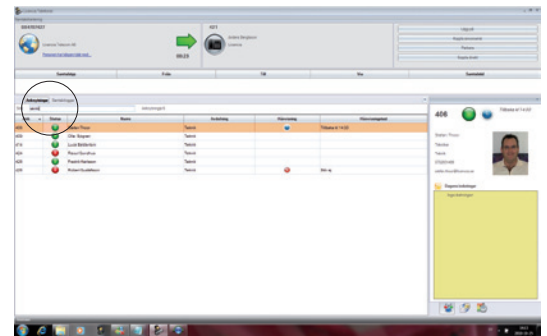
Licencia Telefonist har kalenderkoppling och kan integreras mot Exchange. Kalenderkoppling ger telefonist och användare tillgång till organisationens kalenderaktiviteter i realtid, vilka också automatiskt styr hänvisning och stängning av anknýtningen. Detta betyder att kalenderbokningar som görs i t ex MS Outlook visas i hänvisningssystemet och användargränssnittet. Vilka kalenderbokningar som ska synas för telefonist och användare konfigureras vid installation.

Funktioner:

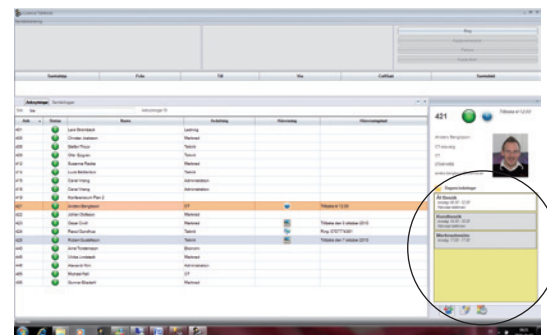
- Samtalshantering.
- Hänvisning.
- Talad hänvisning.
- Samtalslogg.
- Meddelandehantering via mail och SMS.
- Övervakning av ACD-köer/svarsgrupper.
- Kalenderkoppling mot Exchange 2007/2010.
- Flexibelt anpassningsbart användargränssnitt.
- Anknýtningens status över kollegor, hänvisad, upptagen m.m.
- Information om sökt person, nummer, e-post fotografi samt kalenderaktiviteter.
- Se vem den inringande tidigare talat med på företaget.
- Stöd för Eniro-koppling för inkommande samtal och SMS.
- Konfiguration via webgränssnitt.
- Flexibla och avancerade sökmöjligheter.
- Möjlighet att ange unika sökord, kompetensområden per användare.
- Möjlighet att se kalenderbokningar direkt i Licencia Telefonist.
- Stöd för free seating.



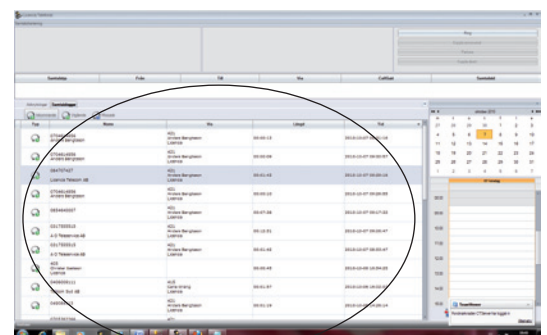
Anknýtninglista.



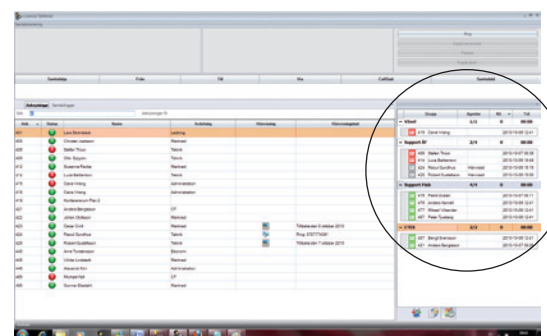
Sökfunktion.



Kalenderkoppling.



Samtalslogg.



ACD kö/svarsgrupper.

Licencia UC Klient

Licencia UC Klient erbjuder alla på företaget att se kollegors kalenderstatus, hänvisningar, upptagetstatus och e-postadress på sin datorskärm. Svarstiderna kortas ner och effektiviteten ökar genom att användaren alltid har information och status över sina kollegor.

Visuell överblick över ACD kö/svarsgrupper med information om grupperns namn, antalet inloggade och urloggade agenter, aktuell agentstatus med hänvisningsinformation, antal samtal i kö m.m.

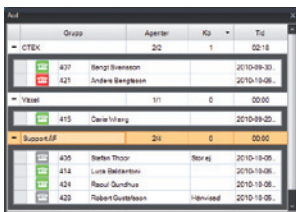
Med Licencia UC Klient öppnar sig en ny värld med möjligheter. Genom att markera ett telefonnummer i valfritt dokument eller program på skärmen, kan din telefon ringa numret med en knapptryckning. Lika smart och enkelt är det när du blir uppringd, den inringandes telefonnummer identifieras och rätt kundinformation kan presenteras på din datorskärm.

Funktioner:

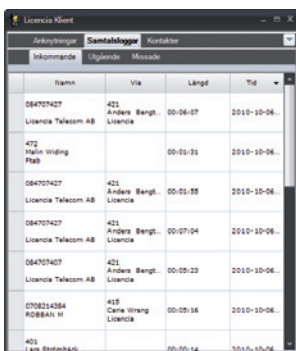
- Information över kollegor; upptaget, ledig, hänvisad, e-postadress och övriga nummer.
- Kalenderkoppling mot Exchange 2007/2010.
- Import av kontakter från Outlook 2003, 2007/2010
- Stöd för Eniro sökning på inkommande samtal.
- Flexibelt anpassningsbart användargränssnitt.
- Free seating.
- Samtalshantering via tangentbord eller telefon.
- Hänvisning av egna anknýtningen med eller utan talat hänvisningsbesked.
- Visar samtal på vänt till den egna anknýtningen.
- Övervakning av ACD-köer/svarsgrupper.
- SMS- och e-postfunktion för att snabbt sända meddelanden från egna datorn.
- Samtalshantering i form av svara, ringa, avsluta, parkera samt koppla.



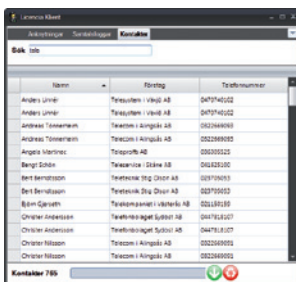
Anknytningslista.



ACD kö/svarsgrupper.



Samtalslogg.



Outlook kontakter.

Licencia CTEX - centrala tjänster

Hotell

CTEX erbjuder integration till bokningssystem för hotell. I det ordinarie bokningssystemet checkar ni in och ut era gäster som vanligt, ni ser om rummet är färdigstädad eller om något på rummet måste åtgärdas. Med CTEX integreras rumstelefonen som öppnas och stängs som vanligt vid in respektive utcheckningar samt att underlag för samtalskostnader kan föras in i kundfakturan.



Följande hotellsystem stöds:

- Restech
- Fidelio
- Opera

Licencia CTEX levereras som centrala tjänster och ger en effektiv och driftsäker applikationslösning. CTEX Installeras på en Windows PC och ansluts till en LG-Ericsson iPECS-växel.

Funktioner:

- Stöd för Citrix.
- Stöd för 64-bitars operativsystem.
- Licensiering baserad på antalet samtidigt inloggade användare.
- Stöd för iPECS Ph 5 och senare.
- All central mjukvara är tjänstebaserad.
- Konfiguration av tjänster via webgränssnitt.
- All kommunikation mot växeln sker med tcp/ip.
- Central samtalslogg som loggar samtal även om användarapplikation är avstängd.



Licencia Telecom AB • Släggbacken 9 • 171 53 Solna
Telefon 08-470 74 00 • Fax 08- 470 74 50
www.licencia.se

Generalagent för LG-Ericsson i Sverige och Baltikum.