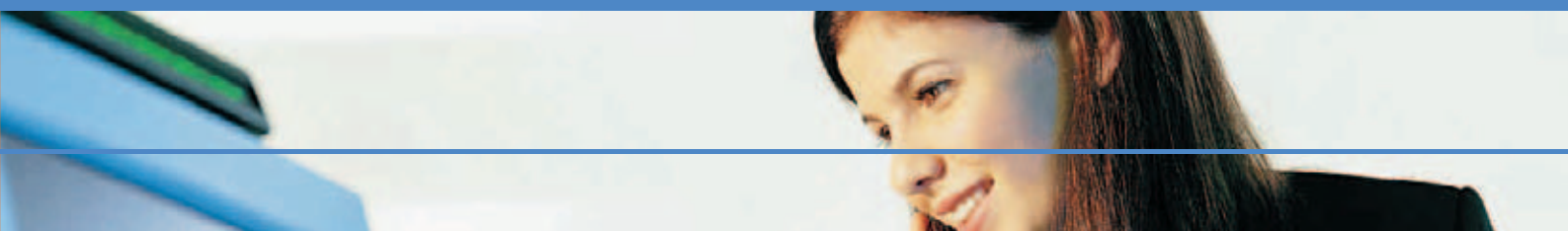




PIENYRITYKSET



Alcatel **OmniPCX** *Office Compact Edition:*
Kaikki mitä puhelinjärjestelmältäsi tarvitset



Alcatel **OmniPCX** Office Compact Edition

COVEREST-YHTIÖN PUHELINPALVELU TURVALLISISSA KÄSISSÄ

Rohkea strategia vaatii nopeaa toimintaa

Coverest* on menestyvä vakuutusyhtiö, jolla on 10 työntekijää. Yhtiön johtaja Robert Stevens* tuli siihen tulokseen, että menestyksen jatkuminen edellyttää yritykseltä kolmea muutosta:

- On muutettava uusiin tiloihin paremmalle ja arvostetummalle alueelle.
- On laajennettava asiakaskuntaa mutta kuitenkin pystyttävä palvelemaan sekä uusia että vanhoja asiakkaita nykyisen henkilöstön voimin.
- On parannettava puhelinpalvelua, koska nykyisellään asiakkaat joutuvat odottamaan liian kauan tai puhelut yhdistetään väärin.

Nopea ja joustava ratkaisu

Coverest tarvitsi puhelinjärjestelmän, joka saa asiakkaat tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Järjestelmän täytyi suoriutua huomattavasti nykyistä suuremmasta asiakasmäärästä ja varmistaa, että puhelinasiakkaat tavoittavat etsimänsä henkilöt ja että työntekijöiden ajan- ja tiedonkäyttö puheluiden aikana on tehokasta.

Kokonaisratkaisu, nopea toimitus, huippuominaisuudet

Coverest valitsi Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition** -järjestelmän, jonka kahdeksasta Reflexes™-puhelimesta ja kahdesta analogisesta puhelimesta koostuva ratkaisu täytti kaikki yrityksen vaatimukset. Järjestelmä toivottaa soittajat tervetulleiksi ympäri vuorokauden joko musiikilla tai viestillä samalla, kun se etsii henkilöstön joukosta vapaata vastaamaan puheluihin. Automaattisen puhelinpäivystyksen ansiosta soitot yhdistetään oikealle henkilölle, mikä optimoi työtehokkuutta. Älykäs PIMphony – työasemapuhelin on parantanut asiakassuhteita hakemalla soittajaan liittyvät keskeiset tiedot automaattisesti työaseman näytölle, kun puheluun vastataan. Jos kukaan ei ehdi vastaamaan, asiakkaat voivat jättää viestin tai tavoittavat etsimänsä henkilön tämän matkapuhelimesta. Itse järjestelmä on pieni, huomaamaton ja äänetön. Se asennetaan seinälle eikä näin ollen vie toimistotilaa.

* Nimet on muutettu.



“Tiesimme, miten tärkeää puhelinasiakkaiden vastaanotto ja puheluiden hoito on yrityskuvamme kannalta, mutta emme voineet tuhjata aikaa järjestelmän asentamiseen ja opetteluun”,

“Meidän täytyi muuttaa uusiin tiloihin todella nopeasti. Järjestelmän valintaan ja asentamiseen meni vain viikko. Selvisimme haasteesta kunnialla Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition** -järjestelmän ansiosta”,

Robert Stevens sanoo.

NOSTA LUURI ENNENKUIN ASIAKKAASI LASKEE SEN

Olipa alasi mikä tahansa – jälleenmyynti, palvelut, terveydenhoito, lakiasiat, vakuutukset tai kiinteistöt - mielikuva yrityksestäsi muodostuu asiakkaidesi saaman palvelun perusteella – puhelimestakin.

Yrityksesi koko tai puhelunvälityksen järjestäminen eivät vaikuta asiakkaisiisi laisinkaan niin tehokkaasti kuin nopea, tehokas ja ystävällinen palvelu.

Todella ammattimaisen yrityskuvan edellytyksenä on, että puheluihin ei vastata vain silloin, kun joku sattuu olemaan paikalla. Asiakkaat odottavat kuulevansa musiikkia tai tiedotteita vastausta tai edelleenyhdistämistä odottaessaan. Ja soittavatpa asiakkaasi mihin aikaan tahansa, he odottavat, että puhelimeen vastataan ja heidät joko yhdistetään oikealle henkilölle tai he voivat jättää viestin.

Muuten asiakkaat turhautuvat ja yrityksesi menettää mahdollisuuksia.

Haluat luonnollisesti parantaa puhelimitse tapahtuvaa asiakaspalveluasi ammattimaisella ratkaisulla ja sen edistyksellisillä ominaisuuksilla. Ratkaisun valitsemisen ja tilaamisen pitää kuitenkin olla yksinkertaista, sen toimituksen ja asennuksen nopeata sekä käyttämisen helppoa ja tehokasta. Ratkaisun on oltava kompakti, laitteistoltaan pienikokoinen ja kustannuksiltaan edullinen. Sen pitää olla päivitettävissä muuttuvien tarpeidesi mukaan esimerkiksi Voice over IP-* tai CTI-ominaisuuksilla. Ja sen pitää lisätä tehokkuutta.

Alcatel on ottanut kaikki tarpeesi huomioon suunnitellessaan **OmniPCX Office Compact Edition** -järjestelmää.

Tuloksena on järjestelmä, jossa on kaikki suur yritysten puhelinjärjestelmiltä edellytettävät edistykselliset ominaisuudet **sinun** ulottuvillasi.



* Saatavana pian.



Tehokkaita, edistyksellisiä ominaisuuksia

Alcatel **OmniPCX Office Compac Edition** -järjestelmä tarjoaa sinulle palkitun Alcatel **OmniPCX Office** -tuoteperheen täydet viestintävalmiudet.

Tämä merkitsee ennen kaikkea ylivoimaista äänenlaatua, mutta myös toimintavarmuutta ja sitä, että perusominaisuuksien, kuten puhelinneuvottelun, pitomusiikin ja tervehdysviestien, lisäksi käytössäsi ovat myös muun muassa seuraavat edistykselliset ominaisuudet:

- Rungas valikoima päätelaitteita: 4 erilaista digitaalista Reflexes™ -puhelinta, langattomat DECT-puhelimet tai analogiset puhelimet. Kaikki päätelaitteemme ovat helppokäyttöisiä: puheluiden siirtäminen tai yhdistäminen ei voisi olla helpompaa ja nimivalinta helpottaa asiakkaille soittamista.
- Tehokas **sisäänrakennettu puheposti**.
- **Henkilökohtainen Personal Assistant -toiminne**, jonka avulla voit ohjata puhelusi valitsemaasi numeroon tai puhepostiisi tilanteen mukaan.
- Aina käytettävissä oleva integroitu automaattinen puhelinpäivystys, joka yhdistää puhelut oikeille henkilöille kiireisinä aikoina ja kertoo asiakkaille aukioloajat ja muita tärkeitä tiedotteita.
- Integroitu CTI-palvelin, jonka avulla pääset työasemaltasi suoraan asiakastietokantaan ja muihin liiketoimintasovelluksiin
- Langattomien Alcatel DECT -puhelimien käyttö.

> Kompakti, kekseliäs suunnittelu

Tällaisen ominaisuusvalikoiman perusteella voisi luulla, että saat suuren ja äänekkään laitteiston. Näin ei kuitenkaan ole.

OmniPCX Office Compac Edition -järjestelmä on suunniteltu viemään mahdollisimman vähän tilaa.

Pienikokoinen laite kiinnitetään kätevästi seinään, eikä siinä ole äänestä tuuletinta tai näkyviin jääviä johtoja.



> Yksinkertaisia, edullisia kokonaisratkaisuja

Nopea päätöksenteko ja käyttöönotto ovat elintärkeitä kiireiselle yritykselle. Mitä vähemmän aikaa käytät uuden viestintäjärjestelmäsi valintaan ja opetteluun, sitä enemmän aikaa voit käyttää yritystoimintaasi.

Tämä on ollut lähtökohtana suunnitellessamme valmiita ratkaisuja, joista sinun on helppo valita, tilata ja asentaa juuri tarpeisiisi sopiva helppokäyttöinen järjestelmä.

Ratkaisumme sisältävät kaikki tarpeelliset laitteet ja ohjelmat erittäin kilpailukykyisin hinnoin. Valitset vain yrityksellesi sopivan järjestelmän ja annat sen hoitaa loput.

> Joustava ja päivitettävä

Alcatelin kokonaisratkaisu ei sido tiettyihin ratkaisuihin. Hienous piilee sen joustavuudessa ja avoimuudessa. Valitsetpa minkä ratkaisun tahansa, kaikki, mitä tulevaisuudessa tarvitset, on jo paikoillaan, jolloin investointisi on turvattu. Esimerkiksi automaattinen puhelinpäivystys, Voice over IP -ominaisuus* tai työasemapohjaiset sovellukset, kuten PIMphony Team, voidaan ottaa käyttöön käden käänteessä. Asentajan ei tarvitse tulla toimistollesi – aktivoit vain oikean lisenssin ja kaikki on valmista!

* Saatavana pian.



HELPPO TAPA LISÄTÄ ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ MERKITTÄVÄSTI

Käytettyään Alcatel OmniPCX Office Compact Edition -järjestelmää kolmen kuukauden ajan yrityksensä uusissa tiloissa koko Coverest-tiimi on erittäin tyytyväinen:

“Asiakkaat ovat selvästi aiempaa tyytyväisempiä. Uusi järjestelmä antaa yrityksestä ammattimaisemman vaikutelman.”

Tehokkaampi puhelinpalvelu merkitsee sitä, että asiakkaista huolehditaan ripeästi ja oikean henkilön löytymiseen menee aikaa puolet aiempaa vähemmän. Coverest pystyy nyt tarjoamaan asiakaspalvelussaan laatua, jollaista odottaisi saavansa vain paljon suuremmilta yrityksiltä.

“Henkilöstö voi keskittyä työhönsä paremmin.”

Nimivalinta ja ohjelmoitavat näppäinkomennot puhepostin kuuntelemiseksi tai välittämiseksi helpottavat työntekoa ja tekevät puhelintyöskentelystä tehokasta ja stressitöntä.

“Vain muutaman viikon käytön jälkeen kustannustehokkuutemme on parantunut selvästi.”

Tehokkaampi puheluiden hallinta on vähentänyt tarvetta soittaa takaisin asiakkaille ja pienentänyt puhelinkuluja 10 prosenttia.

“Koska toimintamme kasvaa nopeasti, tarvitsemme lisätyövoimaa ja heille kaksi uutta Reflexes™-puhelinta. Alcatelin kanssa se on helppoa.”

Alcatelin ainutlaatuisen avoimen arkkitehtuurin ansiosta sijoituksesi vastaa myös tulevaisuuden tarpeisiin, tarvitsitpa sitten langattomia tai muita lisäpalveluita. Yrityksesi kasvaessa järjestelmämme kasvaa sen mukana. Kaikki tarvittava on käyttövalmiina.



Alcatel: Euroopan johtava edistyksellisten puhe- ja konvergenssiratkaisuiden tarjoaja.

Luota liiketoimintaviestinnän ammattilaiseen. Ratkaisumme kattavat tarpeesi, olipa käyttäjiä kuusi tai useita tuhansia. Palkittu **OmniPCX Office Edition** -tuoteperhe tarjoaa markkinoiden parhaat ominaisuudet.

TÄRKEIMMÄT OMINAISUUDET

Arkkitehtuuri

Käyttöjärjestelmä	Linux
Laite	65x360x345mm
Varavirtalähde	4/8 tuntia (lisävaruste)

Päätelaitteet ja työpiste

Puhepalveluiden käyttäjiä (analoginen, digitaalinen, DECT)	37
Puhelinliitäntöjä (Reflexes™ + analogiset)	12
Multi-Reflexes™ -keskittimiä (1–3 kanavaa)	4
Reflexes™-laitteita (Reflexes™-keskittimellä)	16
Lisäsovitimia	8
IP-käyttäjii* (e-Reflexes™ + IP PIMphony)	Enintään 55
Langattomia Reflexes™-laitteita (DECT)	20
Lisämoduuleja (enintään 2/päätelaite)	10
Lisäsovitimia (S0, V24)	4
V24-portti (sovitimesta)	1
Tukiasemia (IBS)	3

Tietoliikenneportit

Analogisia keskusjohtoja*	Enintään 4
(ISDN-keskusjohtoja)	Enintään 4 T0
ISDN RAS	Enintään 128 Kbps (2 B-kanavaa)
IP-verkotos (VoIP 4/8 -tytärkortit)*	4/8 kanavaa
Ethernet LAN	10/100/1000BaseT -automaattitunnistus

Puhepalvelin

Integroitu puheposti	2 porttia/20 min
Puhepostin tallennuskapasiteetti (Xmem64)	Enintään 80 min
Automaattinen puhelinpäivystys	2 tasoa/10 vaihtoehtoa tasolla ja alitasolla
Kutsuryhmät (kiertävä/rinnakkainen/peräkkäinen)	50 (enintään 32 jäsentä/ryhmä)
Tervehdysviestit	4–8
Pitomusiikki	2 min
Kielet	2–4
Järjestelmän lyhytvalinta/nimikapasiteetti	3000
Automaattinen reitinvalinta (ARS)	500 suuntanumeroa
Puhelulaskutus tiedueet	Enintään 1000
Välittäjäryhmät	8 (enintään 8 välittäjää/ryhmä)
Neuvottelu	kolmenkeskinen

CTI-palvelin

Integroitu CTI-palvelin	CSTA/TAPI
PIMphony-asiakasohjelmia	25
CSTA-istuntoja/-monitorointeja	25/50

*Saatavana pian.

www.alcatel.com

4278336 - FI - 03/2004 - © 2004 - Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber -
92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185

Tätä asiakirjaa ei pidä tulkita sopimukseksi - Tässä asiakirjassa mainitut toiminnot
ovat maakohtaisia, ja saatavuus riippuu julkisverkoista, joihin järjestelmät on liitetty
Alcatel pidättää oikeuden muuttaa tietoja ilman ennakkoilmoitusta
Kaikki tavaramerkit ovat taustayritystensä omaisuutta - Valokuvat: Michel Langot -
Painettu EEC: ssä kloorittomalle paperille.