

Telia Centrex – paket för företagare

- Skräddarsydd lösning för din telefoni.
- Blanda mobila och fasta anknötningar.
- Tillval som låter dig ta hand om kunderna på det sätt du önskar.

Enklaste vägen till en bekymmersfri växellösning

Nu kommer den smarta telefonilösningen Telia Centrex i en paketering som vi anpassat speciellt för små och medelstora företag. Det betyder att du slipper slösa tid på att sätta dig in i olika tekniska detaljer eller ta ställning till en mängd val.

Allt du gör är att ange hur många fasta respektive mobila anknötningar ni behöver och på vilket sätt ni vill ta hand om inkommande samtal. Sedan sköter vi resten.

Anpassa efter behoven

Grundtjänst

I paketet ingår alltid ett antal grundfunktioner som bildar basen i din lösning. Utöver anknötningarna finns här en rad kostnadsfria funktioner, exempelvis:

- **Internsamtal.** Alla samtal mellan anknötningar med internummer ingår.
- **Nummerpresentation.** Användaren ser det uppringande numret på telefonens display och kan förbereda sig innan han svarar.
- **Användarstöd.** Varje användare kan få extra stöd i handhavandefrågor. Våra Centrex-specialister assisterar per telefon och rätar ut eventuella frågetecken.
- **Kunddataändringar via e-post.** Beställ förändringar inom den befintliga lösningen med hjälp av e-brev. Vi effektuerar förändringen inom 5 timmar under avtalad servicetid (helgfri mån–fre kl 07.30–18.00).
- **Kunddatainsamling.** Hjälp att konfigurera Centrex-lösningen enligt era behov.
- **Förhöjd servicenivå på de fasta anknötningarna.** Vi garanterar att vi åtgärdar eventuella fel inom 12 timmar under avtalad servicetid (helgfri mån–fre kl 07.30–18.00).

Svarsgrupp

Har ditt företag grupper av medarbetare som gemensamt tar hand om inkommande samtal? Typiska exempel är helpdesk, kundtjänst och ordermottagning. Då är det klokt att effektivisera samtalshandlingen med Svarsgrupp. Där ingår bland annat:

- **Anropsnummer.** Dina kunder får ett gemensamt nummer, där flera av medarbetarna hjälps åt att svara.
- **Sökordning.** Turordning för svaret inom gruppen.
- **Röstsvär** till varje medarbetare i svarsgruppen.

- **Nattkoppling.** En möjlighet att koppla till ett virtuellt nummer med röstsvär under den tid på dygnet då ingen finns på plats för att svara.

Telefonistplats

En telefonist marknadsför ditt företag praktiskt taget varenda minut under arbetsdagen genom att ge skräddarsydd, personlig service till kunder, partners och andra viktiga aktörer. Skapa rätt teknisk plattform för detta genom att komplettera med Telefonistplats. Om Centrex-lösningen är geografiskt spridd kan telefonisten betjäna samtliga anknötningar på samtliga adresser.

I Telefonistplats ingår följande funktioner som ger dig en fullt fungerande telefonisthantering:

- **Sammanhängande nummerserie.** Telefonnummer i löpande följd; kan beställas i 10-tal eller 100-tal.
- **Programvara** för telefonistplats.
- **Välkomst- och köbesked.**
- **Telefonisten betjänar** samtliga fasta och mobila anknötningar.
- **Hänvisningsbesked** med omstyrning till telefonist.
- **Virtuellt nummer** med Röstsvär för nattkoppling.
- **Användarstöd** för telefonist. Extra stöd i handhavandefrågor.

Tillval

Tillval till Grundtjänst

- **Sammanhängande nummerserie.** Telefonnummer i löpande följd; kan beställas i 10-tal eller 100-tal.
- **Röstsvär.** Röstbrevlåda till anknötningen
- **Röstsvär Webb.** Röstsvär med utökad funktionalitet och med hantering via Internet.
- **Talad hänvisning.** Frånvarobesked med återkomsttid.
- **Nätverk.** Möjlighet att knyta ihop olika geografiska adresser till en och samma Centrex-lösning.
- **Utbildning** för användare.
- **Centrex-telefon** till den fasta anknötningen.

Läs vidare om Telia Centrex – paket för företagare på nästa sida.

Tillval till Svarsgrupp

- **Röstsva Webb.** Medarbetare i svarsgruppen kan välja Röstsva Webb i stället för Röstsva.
- **Nattkoppling**
 - Röstsva Webb istället för Röstsva till det virtuella numret. Röstmeddelande och avisering till användarens e-postadress. Kan ändras via ett webb-gränssnitt.
 - Anknytning Centrex Fast med Röstsva. En fast telefon för nattkoppling, där exempelvis en indikatorlampa tänds när meddelande har lämnats.
 - Anknytning Centrex Mobil. En mobiltelefon för nattkoppling. Kan även användas som "jourtelefon".
- **Köhantering**
 - Köfunktion. När alla anknötningar är upptagna ställs inkommande samtal i kö med standardbesked.
 - Köbesked med företagsnamn. Komplettera standardbeskedet med företagsnamnet.

Tillval till Telefonistplats

- Röstsva Webb*.
- Anknytning Centrex Fast med Röstsva*.
- Anknytning Centrex Mobil*.
- Välkomstbesked med företagsnamn – komplettera välkomstbeskedet med företagsnamnet.
- Meddelandesändning via egen e-postserver. Skicka meddelanden till användarna via e-post.
- Förhöjd servicenivå. Vi garanterar att eventuella fel åtgärdas inom 8 timmar under avtalad servicetid (helgfri mån–fre kl 07.30–18.00).
- Utbildning för telefonist.

* Se beskrivning under "Tillval till Svarsgrupp" ovan.

Tekniska Fakta – Förutsättningar

Centrex Fast

- Anknytning till Telias fasta nät.
- Tonvalstelefon för att hantera tjänsterna.

Centrex Mobil

- Anknytning till Telias mobilnät.
- Mobilavtal med Telia.

Dator för Telefonistplats

PC som uppfyller följande minimikrav:

- MS Windows 2000 Professional eller MS Windows XP Professional
- Pentiumprocessor, 800 MHz
- Arbetsminne: 128 MB
- Hårddisk: 4 GB (telefonistapplikationen kräver max 200 MB)
- Tangentbord: 105 knappar eller motsvarande
- / (division), * (multiplikation), + (plus) och – (minus) på det numeriska tangentbordet måste kunna registreras i operativsystemet. Dessa tangenter för därmed specialfunktioner i telefonistapplikationen och kan inte användas på sedvanligt sätt i andra program.
- Bildskärm: 19 tum
- Grafik: 1024 x 768 bildpunkter
- Nätverk: Ethernet 10 Mbit/s
- Mus
- Kortplats: 1 ledig fullängdsplats med PCI-buss
- CD-läsare

Basfunktioner

Följande basfunktioner ingår i de olika anknötningssformerna:

Basfunktioner	Fast	Mobil
Fastnätetsnummer (direktnr) för varje anknötning	•	•
Internnummer för varje anknötning	•	•
Internnummer utan koppling till externt nr	•	
Differentierad ringsignal (interna och externa samtal)	•	
Räckviddsbegränsare, fast	•	•
Nummerpresentation	•	•
Tillfälligt skydd mot nummerpresentation	•	•
Tillfälligt visande av A-nummer	•	•
Gemensamma kortnummer	•	•
Individuella kortnummer	•	
Medflyttning direkt (variabelt nummer)	•	•
Vidarekoppling vid ej svar (variabelt nr)	•	•
Vidarekoppling vid upptaget (variabelt nr)	•	•
Återanrop	•	•
Svarta listor och VIP-listor	•	•
Återuppringning vid upptaget och ej svar	•	•
Samtal väntar	•	•
Påknackning (Call Offer)	•	•
Förfrågan	•	•
Pendling	•	•
Överflyttning	•	•
Repetition av senast slaget nummer	•	
Trepartskonferens	•	•
Parkering av samtal	•	•
Call-Pick-Up direkt, grupp	•	•
1 samtalskanal per anknötning	•	•
Grundservice	•	•
Förhöjd servicenivå	•	
Användarstöd	•	•
Intertrafik	•	•