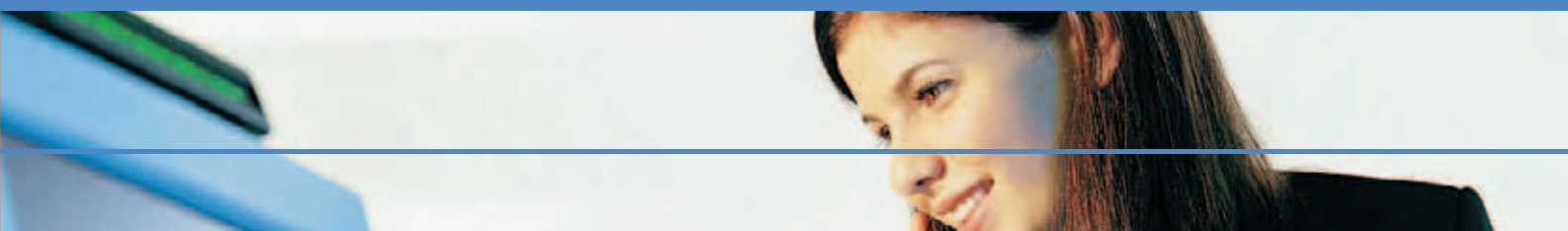




ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Απαραίτητες επαγγελματικές τηλεπικοινωνίες

Alcatel **OmniPCX** *Office Compact Edition*



BP Logo

ALCATEL

Alcatel OmniPCX Office Compact Edition

Η Coverest εμπιστεύεται την υποδοχή των πελατών της σε σίγουρα χέρια

Η τολμηρή στρατηγική προϋποθέτει γρήγορη δράση

Η Coverest* είναι μια πετυχημένη ασφαλιστική εταιρεία, η οποία απασχολεί 10 εργαζομένους. Μετά από προσεκτική σκέψη, ο διευθυντής της εταιρείας, κ. Robert Stevens*, αντιλήφθηκε ότι η επιτυχία της εταιρείας του στο μέλλον βασιζόταν σε τρεις αλλαγές:

- Τη μετεγκατάσταση της εταιρείας σε νέους χώρους σε μια αναβαθμισμένη περιοχή που θα αυξήσει το γόητρό της.
- Τη διεύρυνση του παραδοσιακού πελατολογίου, χωρίς, ωστόσο, η αύξηση του αριθμού των πελατών να συνεπάγεται και αύξηση του προσωπικού.
- Τη βελτίωση του τρόπου υποδοχής των κλήσεων κυρίως μετά από παράπονα των πελατών ότι με το προηγούμενο σύστημα, ο χρόνος αναμονής των κλήσεων ήταν πολύ μεγάλος και ότι συχνά γινόταν πρόωθηση των κλήσεών τους σε λάθος άτομο.

Γρήγορη, ευέλικτη λύση

Η Coverest χρειαζόταν μια λύση τηλεφωνίας με την οποία θα υποδεχόταν τους πελάτες με ένα ελκυστικό μήνυμα υποδοχής. Το σύστημα έπρεπε να μπορεί να διεκπεραιώνει τις ανάγκες ενός πολύ μεγαλύτερου πλήθους πελατών, αφενός εξασφαλίζοντας ότι οι καλούντες θα επικοινωνούν με το άτομο που επιθυμούν αφετέρου αξιοποιώντας πιο παραγωγικά το χρόνο και τις γνώσεις των υπαλλήλων όταν αυτοί μιλούν στο τηλέφωνο.

Πακέτο προσφοράς, άμεση παράδοση, κορυφαίες δυνατότητες

Η Coverest επέλεξε το Alcatel OmniPCX Office Compact Edition, το οποίο ικανοποιούσε όλες τις απαιτήσεις της σε ένα, απλό πακέτο το οποίο αποτελείται από οχτώ μονάδες Reflexes™ και δύο αναλογικές.

Ο επαγγελματικός χαιρετισμός του συστήματος καλωσορίζει τους καλούντες όλο το εικοσιτετράωρο εκπέμποντας μουσική ή ένα μήνυμα αναμονής, ενώ δεν απαιτείται πλέον η χρήση ειδικού προσωπικού για τη διεκπεραίωση των κλήσεων. Με την αυτόματη εξυπηρέτηση, οι κλήσεις των πελατών δρομολογούνται στο κατάλληλο άτομο, βελτιστοποιώντας έτσι την αποδοτικότητα των εργαζομένων. Το λογισμικό CTI Smart PIMphony έχει συμβάλει στη βελτίωση των πελατειακών σχέσεων καθώς προβάλλει όλες τις πληροφορίες που αφορούν τον πελάτη που καλεί τη δεδομένη στιγμή στο προσωπικό μέσω αναδυόμενων παραθύρων.

Εάν δεν υπάρχει διαθέσιμο άτομο για να απαντήσει σε μια κλήση, οι πελάτες έχουν την επιλογή είτε να αφήσουν ένα μήνυμα είτε να επικοινωνήσουν με το άτομο που επιθυμούν καλώντας το στο κινητό του τηλέφωνο.

Και λόγω του μικρού μεγέθους και του διακριτικού σχεδιασμού, το σύστημα στερεώνεται εύκολα στον τοίχο, εξοικονομώντας έτσι πολύτιμο χώρο.

“Γνωρίζαμε πόσο σημαντική θα ήταν η υποδοχή των πελατών μας και η διεκπεραίωση των κλήσεων για την εικόνα της εταιρείας μας, δεν είχαμε όμως την πολυτέλεια να χάσουμε πολύτιμο χρόνο στην εγκατάσταση και την εκμάθηση νέων δυνατοτήτων.”

“Έπρεπε να μεταφερθούμε στις νέες εγκαταστάσεις πολύ γρήγορα. Μέσα σε μία εβδομάδα είχαμε επιλέξει και εγκαταστήσει το σύστημα. Ήταν μια δύσκολη πρόκληση αλλά η προσπάθειά μας στέφθηκε με πλήρη επιτυχία χάρη στο Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**”

Λέει ο κ. Robert Stevens.



Απαντήστε στο τηλέφωνο για να μη χάνετε τους πελάτες σας.

Σε όποιον επιχειρηματικό κλάδο και αν δραστηριοποιείστε - λιανικό εμπόριο, υπηρεσίες, ιατρικό ή νομικό κλάδο, ασφάλειες ή μεσιτικές υπηρεσίες - θα έχετε αντιληφθεί ότι ο τρόπος με τον οποίο υποδέχεστε τα άτομα που σας καλούν αντικατοπτρίζει τον επαγγελματισμό της εταιρείας σας.

Για τους πελάτες σας μεγαλύτερη σημασία έχει να έχουν έναν γρήγορο, φιλικό και αποτελεσματικό χαιρετισμό όταν σας καλούν στο τηλέφωνο παρά το μέγεθος της εταιρείας σας ή το εάν απασχολείτε έναν υπάλληλο αποκλειστικά για να διεκπεραιώνει τις κλήσεις.

Η εικόνα μιας αληθινά επαγγελματικής εταιρείας προϋποθέτει κάτι περισσότερο από το να απαντάτε στις κλήσεις όταν τυχαίνει να βρίσκεστε κοντά στο τηλέφωνο. Όσο οι καλούντες περιμένουν να συνδεθούν, θέλουν να ακούν μουσική ή ένα μήνυμα αναμονής. Οποιαδήποτε ώρα της ημέρας και αν τηλεφωνούν, περιμένουν ότι θα ακούσουν έναν χαιρετισμό, ότι η κλήση τους θα προωθηθεί στο κατάλληλο άτομο ή ότι θα έχουν τη δυνατότητα να αφήσουν ένα φωνητικό μήνυμα.

Εάν δεν συμβεί κάτι τέτοιο το αποτέλεσμα είναι οι πελάτες σας να δυσαρεστηθούν και εσείς να χάσετε επαγγελματικές ευκαιρίες.

Σίγουρα είστε πρόθυμοι να βελτιώσετε τον τρόπο με τον οποίο υποδέχεστε τους πελάτες σας χρησιμοποιώντας μια επαγγελματική λύση και προηγμένες δυνατότητες. Τη λύση αυτή όμως θα πρέπει να μπορείτε να την επιλέξετε και να την παραγγείλετε απλά, να την αποκτήσετε και να την εγκαταστήσετε γρήγορα και να την χρησιμοποιείτε αποτελεσματικά. Πρέπει να σας προσφέρει όλες τις δυνατότητες που χρειάζεστε σε ένα μικρό και διακριτικό μέγεθος και να είναι οικονομική. Επίσης θα πρέπει να επιδέχεται αναβαθμίσεις - για παράδειγμα Μετάδοση φωνής μέσω IP* ή εφαρμογές CTI - ώστε να καλύπτει τις μεταβαλλόμενες ανάγκες σας. Και βέβαια θα πρέπει να ενισχύει την παραγωγικότητα.

Εμείς, στην Alcatel, λάβαμε υπόψη μας όλους τους προβληματισμούς σας και δημιουργήσαμε το Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**.

Το αποτέλεσμα: μια αληθινά επαγγελματική λύση τηλεπικοινωνιών με όλες τις προηγμένες φωνητικές δυνατότητες που θα περιμένατε από ένα σύστημα υποδοχής μιας μεγάλης επιχείρησης, που **μπορείτε να αποκτήσετε**.

* σύντομο διαβήσιμο.



Προηγμένες φωνητικές δυνατότητες υψηλών επιδόσεων

Με το Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**, επωφελείστε πλήρως από τις δυνατότητες που προσφέρει η βραβευμένη οικογένεια προϊόντων Alcatel **OmniPCX Office**.

Πάνω από όλα αυτό σημαίνει εκπληκτική ποιότητα τηλεφωνικών επικοινωνιών, αλλά και αξιοπιστία και ασφαλή πρόσβαση σε μια ισχυρή γκάμα δυνατοτήτων τηλεφωνίας από τις πιο βασικές, όπως είναι η πραγματοποίηση κλήσεων συνδιάσκεψης, η μουσική ή τα μηνύματα χαιρετισμού έως τις πλέον προηγμένες, συμπεριλαμβανομένων των παρακάτω:

- Μεγάλη επιλογή τεματικών με 4 ψηφιακές μονάδες Reflexes™, Mobile DECT ή αναλογικές μονάδες. Όλα τα τεματικά μας είναι εξαιρετικά εύχρηστα καθιστώντας τη μεταβίβαση και την προώθηση κλήσεων μια ιδιαίτερα απλή διαδικασία. Μπορείτε ακόμη να καλείτε μια επαφή προφέροντας το όνομά της χάρη σε έναν κατάλογο κλήσης με βάση ονόματα.
- Ένας ισχυρός ενσωματωμένος αυτόματος τηλεφωνητής.
- Ένας ενσωματωμένος προσωπικός βοηθός ώστε οι καλούντες να μπορούν να αφήνουν ένα φωνητικό μήνυμα ή να συνομιλούν μαζί σας μέσω ενός κινητού τηλεφώνου, ενός εξωτερικού αριθμού τηλεφώνου ή ενός εσωτερικού.
- Μια “πάντα διαθέσιμη” ενσωματωμένη **Αυτόματη εξυπηρέτηση** για να συνδέει τους καλούντες απευθείας με το άτομο που ζητούν τις ώρες αιχμής και για να μεταδίδει στους πελάτες πληροφορίες, για παράδειγμα, τις ώρες λειτουργίας της επιχείρησής σας.
- Ένας ενσωματωμένος **διακομιστής CTI** που επιτρέπει την πρόσβαση σε μια βάση πελατών από τον υπολογιστή σας ή από μια σύνδεση μέχρι και από εφαρμογές τρίτων που σχετίζονται με συγκεκριμένο τρόπο με την επιχείρησή σας.
- Η χρήση **κινητών συσκευών DECT της Alcatel**.

> Συμπαγής, πρωτότυπη σχεδίαση

Είναι λογικό να περιμένετε ότι μια συσκευή με τόσες πολλές φωνητικές δυνατότητες θα είναι ογκώδης και κάθε άλλο παρά διακριτική. Λάθος.

Το Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition** έχει σχεδιαστεί έτσι, ώστε να καταλαμβάνει τον λιγότερο δυνατό χώρο στο γραφείο σας. Η συσκευή στερεώνεται εύκολα στον τοίχο, διαθέτει αθόρυβο ανεμιστήρα ενώ τα καλώδια είναι τοποθετημένα έτσι, ώστε να μην φαίνονται.



> Απλά, οικονομικά πακέτα λύσεων

Η ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων και την εφαρμογή τους είναι καθοριστικής σημασίας σε μια ευέλικτη επιχείρηση. Όσο λιγότερο χρόνο δαπανήσετε για να επιλέξετε και να προσπαθήσετε να κατανοήσετε ένα νέο σύστημα τηλεπικοινωνιών, τόσο περισσότερο χρόνο θα χρειαστεί να δαπανήσετε για να διεκπεραιώσετε τις επαγγελματικές σας δραστηριότητες.

Λαμβάνοντας υπόψη μας αυτήν τη βασική αρχή, σχεδιάσαμε ένα σύνολο από πακέτα προσφορών που σας γλιτώνουν από τον κόπο να επιλέξετε, να παραγγείλετε, να εγκαταστήσετε και να θέσετε σε λειτουργία τη σωστότερη για εσάς λύση.

Τα πακέτα αυτά περιλαμβάνουν όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό και λογισμικό σε εξαιρετικά ανταγωνιστικές τιμές. Το μόνο που χρειάζεται να κάνετε είναι να επιλέξετε το πακέτο που ταιριάζει στο μέγεθος της επιχείρησής σας.

> Ευέλικτη λύση που καλύπτει τις μελλοντικές σας ανάγκες

Οι λύσεις που σας παρέχει η Alcatel δεν θα σας μπερδέψουν. Η επιτυχία τους βασίζεται στην απλότητα και την ευελιξία τους. Όποιο πακέτο και αν επιλέξετε, ό,τι χρειάζεται να αναπτύξετε, υπάρχει ήδη, προστατεύοντας έτσι την επένδυσή σας. Μπορείτε να ενεργοποιήσετε τις αναβαθμίσεις για την Αυτόματη εξυπηρέτηση, τη Μετάδοση φωνής μέσω IP* ή τις βελτιωμένες εφαρμογές CTI όπως για παράδειγμα, την εφαρμογή PIMphony Team απλώς επιλέγοντας ένα κουμπί στο λογισμικό της συσκευής. Δεν χρειάζεται να υπάρχει τεχνικός στην επιχείρησή σας – απλώς ενεργοποιήστε τη σχετική άδεια, έτσι απλά!



* σύντομο διαθέσιμο.

Εύκολη εγκατάσταση και εγγυημένη ικανοποίηση των πελατών.

Μόλις τρεις μήνες μετά την εγκατάσταση του Alcatel OmniPCX Office Compact Edition, όλη η ομάδα της Coverest εκφράζει την ικανοποίησή της για το νέο σύστημα :

“Παρατηρήσαμε σαφή βελτίωση όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών. Αναμφίβολα το νέο σύστημα προσδίδει μια πιο επαγγελματική εικόνα στην εταιρεία μας.”

Αποτελεσματικότερη υποδοχή σημαίνει άμεση απόκριση στις ανάγκες και τις απορίες των πελατών καθώς και μείωση του χρόνου αναμονής των κλήσεων στο μισό. Η Coverest μπορεί τώρα να επιδείξει στις πελατειακές της σχέσεις την ποιότητα που θα περίμενε κανείς από μια πολύ μεγαλύτερη εταιρεία.

“Οι εργαζόμενοι μας μπορούν ανενόχλητοι να συνεχίζουν την εργασία τους.”

Λειτουργίες όπως η φωνητική κλήση με βάση ονόματα καθώς και τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα για μεταβίβαση μιας κλήσης ή ενεργοποίηση του αυτόματου τηλεφωνητή κάνουν τη ζωή των εργαζομένων μας ευκολότερη και την εργασία στο τηλέφωνο πιο παραγωγική και χωρίς άγχος.

“Μετά από λίγες μόλις εβδομάδες λειτουργίας, μπορούμε να δούμε σαφή βελτίωση και από πλευράς κόστους.”

Η βελτίωση της διαχείρισης των κλήσεων έχει μειώσει την ανάγκη επανάκλησης των πελατών καθώς επίσης και το κόστος των τηλεπικοινωνιών κατά 10%.

“Δεδομένου ότι η επιχείρησή μας επεκτείνεται, θα πρέπει να προσλάβουμε άλλα δύο άτομα και να προσθέσουμε άλλες δύο μονάδες Reflexes™. Με την Alcatel αυτό δεν ήταν πρόβλημα.”

Η ανοικτή αρχιτεκτονική της Alcatel εξασφαλίζει ότι η σημερινή σας επένδυση θα καλύπτει και τις αυριανές ανάγκες της εταιρείας, είτε αυτές αφορούν κινητές είτε προηγμένες υπηρεσίες.

Έτσι, εάν η εταιρεία σας μεγαλώσει, θα μεγαλώσει και το σύστημά σας αντίστοιχα. Έχουν προβλεφθεί όλα.



Alcatel: η πρωτοπόρος εταιρεία στην Ευρώπη σε προηγμένες φωνητικές λύσεις καθώς και λύσεις σύγκλισης
Εμπιστευθείτε τους ειδικούς στο χώρο των επαγγελματικών επικοινωνιών. Καλύπτουμε όλες τις ανάγκες των πελατών για έξι ή για χιλιάδες γραμμές. Η σειρά προϊόντων **OmniPCX Office** προσφέρει πολύ απλά τις καλύτερες δυνατότητες στην αγορά και έχει βραβευθεί σε πολλές χώρες.

Κύρια χαρακτηριστικά

Αρχιτεκτονική

Λειτουργικό σύστημα	Linux
Μονάδα που στερεώνεται στον τοίχο	65x360x345mm
Εφεδρική εξωτερική ισχύς	4/8 ώρες (προαιρετικό)

Τερματικά & χώρος εργασίας

Χρήστες για τηλεφωνική επικοινωνία (αναλογική, ψηφιακή, DECT)	37
Θύρες τηλεφωνικής επικοινωνίας (Reflexes™ + Αναλογικές)	12
Διανομές Multi-Reflexes™ (διαίρεση μίας ψηφιακής σύνδεσης σε 1 έως 3 κανάλια)	4
Τερματικά Reflexes™ (με διανομέα Reflexes™)	16
Αναλογικές μονάδες	8
Χρήστες IP* (e-Reflexes™ + IP PIMphony)	Έως 55
Τερματικά Mobile Reflexes™ (DECT)	20
Πρόσθετες λειτουργικές μονάδες (μέγ. 2 ανά τερματικό)	10
S0, V24, Αναλογικά βύσματα	4
V24 βύσματα μέτρησης	1
Σταθμός βάσης IBS	3

Θύρες επικοινωνίας

Αναλογικές γραμμές πόλεως*	Έως 4
Βασικές προσβάσεις ISDN	Έως 4 TO
ISDN RAS	Έως 128 Kbps (2 B κανάλια)
Κανάλια IP (VoIP 4/8 θυγατρικές κάρτες)*	4/8 κανάλια
Θύρα LAN Ethernet	Αυτόματη αναγνώριση 10/100BaseT

Διακομιστής κλήσεων

Αυτόματος τηλεφωνητής (ενσωματωμένος)	2 θύρες / 20 λεπτά
Αποθήκευση φωνητικών μηνυμάτων (με Χmem64)	Έως και 80 λεπτά
Αυτόματη εξυπηρέτηση	2 επίπεδα/10 επιλογές ανά επίπεδο & δευτερεύον επίπεδο
Ομάδες (Θύρευση/Μετάδοση/Λήψη)	50 (έως 32 συνδρομητές σε κάθε ομάδα)
Μηνύματα υποδοχής	4 έως 8
Μουσική για την αναμονή	2 λεπτά
Γλώσσες	2 έως 4
Εγγραφές καταλόγου	3,000
Επιλογή αυτόματης δρομολόγησης (ARS)	500 εγγραφές
Αποδεικτικά μέτρησης	έως και 1000 αποδεικτικά
Ομάδες εξυπηρέτησης	8 (έως και 8 εξυπηρέτησεις ανά ομάδα)
Συνδιάσκεψη	3 ταυτόχρονες συνδιασκέψεις

Διακομιστής CTI

Ενσωματωμένος διακομιστής CTI	CSTA/TAPI
Αριθμός ενσωματωμένων client του διακομιστή CTI για το PIMphony	25
Συνδέσεις/παρακολούθησις CSTA	25/50

*σύνολο διαθέσιμο.

www.alcatel.com

4278367 - GR - 03/2004- © 2004 - Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber - 92707 Colombes - France - RCS Paris B 602.033.185 - Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί σύμβαση - Οι λειτουργίες που αναφέρονται αφορούν συγκεκριμένες χώρες και η διαθεσιμότητα εξαρτάται από το δημόσιο δίκτυο στο οποίο είναι συνδεδεμένα τα συστήματα - Η Alcatel διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των χαρακτηριστικών χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση - Όλα τα εμπορικά σήματα είναι ιδιοκτησία των εταιρειών τους - Φωτογραφίες: Michel Langot - Εκτυπώθηκε στην ΕΕ σε μη κλιρωμένο χαρτί.



BP Logo

Your company's name and address will be placed here.
Le nom et l'adresse de votre société seront placés ici.
Il nome e l'indirizzo della società verranno inseriti qui.
Name und Adresse Ihres Unternehmens werden hier eingefügt.
El nombre y la dirección de la empresa se incluirá aquí.