



TeleVantage na pulpicie komputera

Intuicyjny interfejs użytkownika daje nieograniczoną kontrolę nad komunikacją głosową

TeleVantage firmy Artisoft, komputerowy system telefoniczny pracujący w oparciu o karty telefonii komputerowej Intel-a, to klucz do szybkiego rozwoju każdego biznesu. Intuicyjny, oparty na oknach interfejs użytkownika systemu TeleVantage 4.0 stwarza warunki ku temu, aby każda rozmowa telefoniczna stawała się profesjonalną rozmową biznesową.

Użytkowanie tradycyjnego systemu telefonicznego bywa czasem skomplikowane. Często wykorzystuje się nie więcej niż 15% jego możliwości.

TeleVantage firmy Artisoft to wyrafinowany, ale jednocześnie intuicyjny i łatwy w obsłudze komputerowy system telefoniczny, uzbrojony w olbrzymi zestaw funkcji i dostępny wprost z komputera osobistego.

TeleVantage wychodzi naprzeciw potrzebom komunikacyjnym współczesnego biznesu, dając Państwu pełną kontrolę nad komunikacją głosową w firmie. Dzięki inteligentnie zaprojektowanemu interfejsowi graficznemu, można odbierać wiadomości, monitorować rozmowy i dzwonić w dowolne miejsce, nagrywać i zmieniać komunikaty powitalne, zarządzać kontaktami – wszystko to za jednym kliknięciem komputerowej myszki.

Nauka pracy z TeleVantage jest równie łatwa jak poznanie choćby obsługi programu do odbierania poczty elektronicznej (klienta poczty elektronicznej). Z TeleVantage pracownicy Państwa firmy będą mogli zwiększyć efektywność, pracować sprawniej i szybciej oraz skuteczniej zarządzać swoim czasem.

Dowolne określanie sposobu odbierania połączeń

Algorytm, według którego odbierane będą rozmowy przychodzące do firmy, może zostać ustalony w zależności od tego, kto dzwoni, od daty połączenia lub od pory dnia. Przykładowo, w czasie lunchu użytkownik może rozmowy kierować bezpośrednio do skrzynki poczty głosowej, zmieniać osobiste ustawienia komunikatów powitalnych dla godzin pracy i czasu wolnego, kierować telefony od domowników lub określonych pracowników wprost na swój telefon komórkowy.

Z TeleVantage to użytkownik ustala zasady oraz priorytety, a z pomocą komputera wszelkie te ustawienia można zaprogramować w ciągu kilku minut.

Zarządzanie kontaktami

Korzystanie z Managera Zarządzania Kontaktami TeleVantage lub integracja używanego dotąd systemu kontaktów z TeleVantage to gwarancja utrzymania zawsze aktualnej bazy klientów. Zebrane informacje o klientach pozwolą Państwu decydować, jak postąpić z przychodzącą właśnie rozmową.

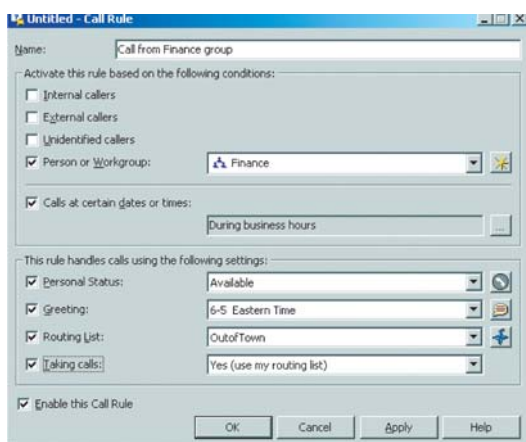
Nie trzeba już będzie pamiętać nazwisk klientów czy pełnych nazw ich firm – po wpisaniu początku nazwy system sam wyświetli odpowiedni rekord.

TeleVantage daje również możliwość przeszukiwania bazy kontaktów a każdy kontakt może być współużytkowany z innymi użytkownikami.

Spis wszystkich Państwa rozmów będzie zawsze dostępny. Można przeglądać go pod względem daty lub też identyfikatora użytkownika. Można też wyeksportować go do Excela, aby dokonać analizy czasu rozmów i efektywności wykorzystania telefonu, lub zsumować koszty rozmów do poszczególnych klientów.

Nie tylko dla użytkowników komputerów

Z TeleVantage można wybrać sobie sposób pracy w systemie. Większość podstawowych i część zaawansowanych funkcji jest dostępna także poprzez aparat telefoniczny. Łatwe w nawigacji menu głosowe podpowie, jak ustanowić telekonferencję, odebrać lub przekazać dalej rozmowę przychodzącą lub zarządzać skrzynką poczty głosowej. Każdy użytkownik TeleVantage, niezależnie od tego, czy jest ekspertem czy nowicjuszem w pracy z komputerem, zawsze ma dostęp do systemu poprzez swój aparat telefoniczny.



Użytkownik łatwo określa, dla kogo i o jakim czasie może być dostępny, aby mieć pewność, że nie opuści ważnego telefonu



Praca w grupie roboczej

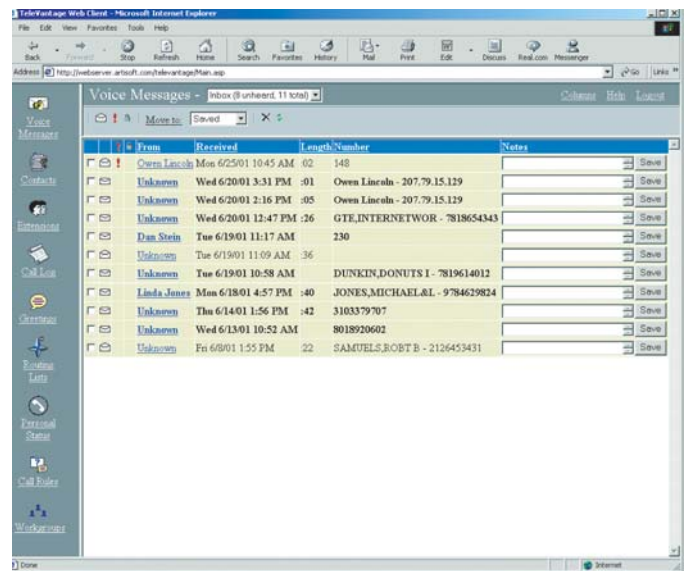
Dostęp do rozmów kierowanych do konkretnego użytkownika mogą mieć też inni użytkownicy systemu, aby w razie potrzeby móc go zastąpić lub udzielić mu pomocy. Tworzenie osobistych grup roboczych to sposób na szybki dostęp do najczęściej używanych przez użytkowników w danej grupie funkcji. Jest to także możliwość wykonania telefonu do wszystkich użytkowników grupy jednocześnie.

Łączność także w czasie podróży.

Użytkownik TeleVantage w prosty sposób może przekierować każdą rozmowę na dowolny, inny numer wewnętrzny lub zewnętrzny tak, aby być zawsze dostępnym. Kolejność, zgodnie z którą system będzie próbował skontaktować się z nieobecny w biurze użytkownikiem, może być dowolna – system może np. kierować rozmowę do niego do domu, potem na telefon komórkowy, na telefon w samochodzie itd. Zdalny podgląd rozmów umożliwia odebranie lub odrzucenie połączenia niezależnie od czasu i miejsca, w którym użytkownik się znajduje.

TeleVantage może powiadomić poprzez e-mail lub pager o nowej wiadomości w skrzynce głosowej użytkownika. Może także, zgodnie z życzeniem, powiadamiać tylko o wiadomościach oznaczonych jako „pilne”, lub wysłać zawiadomienie tylko o określonej porze dnia.

Niezależnie od miejsca, w którym się znajduje, użytkownik zawsze ma dostęp do swojej skrzynki głosowej oraz ustawień osobistych. Może zalogować się do TeleVantage za pomocą dowolnej przeglądarki internetowej lub zadzwonić i zarządzać ustawieniami korzystając z głosowego menu.



Odsłuchiwanie wiadomości poczty głosowej i zmiana ustawień osobistych z poziomu przeglądarki internetowej



Name	Status	Number
Phone	Active	9 16173333456
Conference		
Susan Frank	Active	9(555)214-5968
Martha Rubins	Active	181
Tony Aiello	Active	342

Ustanowienie telekonferencji, podobnie jak transfer rozmowy czy też oddzwanianie, odbywa się metodą "przeciagnij i upuść"



Skuteczniejsze zarządzanie wiadomościami

TeleVantage wyświetla w formie graficznej listę wiadomości głosowych wraz z informacjami o identyfikatorze osoby, która zostawiła wiadomość, czasie nagrania komunikatu i jego długości. Wystarczy jedno spojrzenie, aby ocenić, którą wiadomość, korzystając z głośników komputera lub poprzez aparat telefoniczny, odsłuchać najpierw. Po odsłuchaniu wiadomości można ją zapisać, skasować lub przekazać innemu użytkownikowi. Przewijanie i ponowne odsłuchiwanie odbywa się za jednym naciśnięciem klawisza lub kliknięciem myszką. Ważną część wiadomości można zaznaczyć aby móc przesłuchać ją później, pomijając fragmenty nieistotne.

Przed przesłaniem wiadomości dalej można dodać do niej notkę głosową lub tekstową.

Można też oznaczyć wiadomość jako pilną lub prywatną. Przesłanie jej innemu użytkownikowi odbywa się metodą „przeciągnij i upuść”. Wiadomość może być również udostępniona wybranej grupie użytkowników lub np. wysłana pocztą elektroniczną jako załącznik – plik WAV.

Aby lepiej zarządzać wiadomościami w swojej skrzynce głosowej, można dostosować Klienta TeleVantage tworząc i wykorzystując foldery i skróty. Wiadomości mogą być grupowane wg projektów, klientów, lub według ważności. Można też użyć TeleVantage, aby dzwonić na numery kontaktów wprowadzonych wcześniej w innych aplikacjach, takich jak Outlook lub GoldMine.

Szybsze łączenie rozmów

TeleVantage udostępnia wygodną kartotekę wszystkich numerów wewnętrznych w firmie, dzięki której unika się kłopotliwego wyszukiwania żadanego numeru z długiej i nieczytelnej listy drukowanej.

TeleVantage informuje o aktualnym statusie każdego użytkownika. Każdy, kto chce np. przełączyć rozmowę do kogoś innego, wie, czy w danej chwili jego linia jest zajęta lub wolna, czy też może jest on nieobecny w biurze.

TeleVantage pozwala na ustanawianie statusu użytkownika w sieci. Można użyć stworzonego przez siebie statusu, np. „Jestem na konferencji” lub „Rozmowa biznesowa”. Można też programować zasady przekazywania rozmów w zależności od aktualnego statusu tak, aby być wszędzie dostępnym.

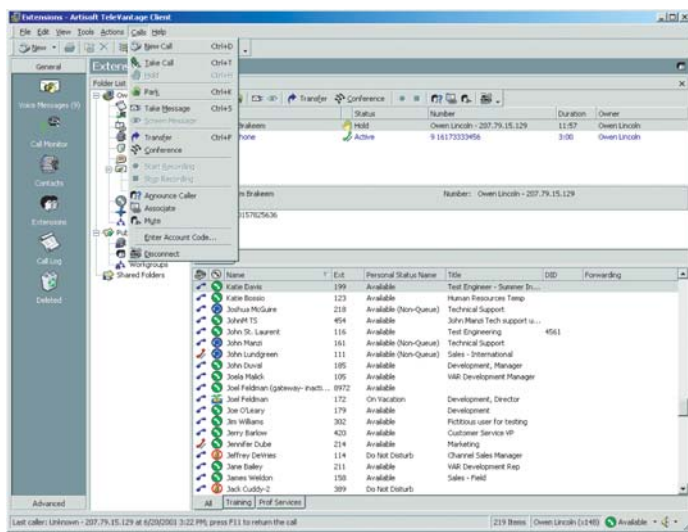
The logo for TeleVantage features the brand name in a bold, italicized, sans-serif font. A prominent red, three-dimensional checkmark is positioned behind the letter 'V', extending from the bottom left towards the top right, partially overlapping the text.

Inteligentne zarządzanie rozmowami

TeleVantage udostępnia narzędzia do zarządzania rozmowami, dzięki którym praca staje się efektywniejsza. Dzięki narzędziom tym można przyjmować, parkować lub zrzucić rozmowy, przekazywać je innemu użytkownikowi lub klientowi dodając wcześniej notkę z informacją. TeleVantage informuje graficznie o każdej przychodzącej rozmowie, dając użytkownikowi czas na podjęcie decyzji o dalszym działaniu. Rozmowę można odebrać bezpośrednio lub skierować ją na skrzynkę głosową, aby odegrać dzwoniącemu specjalny komunikat powitalny. Rozmowa o wyższym priorytecie może być odebrana przed innymi, dając możliwość szybszego połączenia się ważnym klientom lub innym użytkownikom systemu. Można również zrezygnować z rozmowy, na którą nie ma akurat czasu. Na nieodebrane rozmowy łatwo

można oddzwonić później. TeleVantage pamięta kilka ostatnio wybieranych przez użytkownika numerów a informacje o każdej rozmowie są nieustannie rejestrowane w systemie.

Panel Rozmów informuje, kto dzwoni. Metodą „przenieś i upuść” można stworzyć telekonferencję przenosząc aktualną rozmowę do innego użytkownika lub innej, już trwającej, rozmowy. W konferencji, bez stosowania kosztownych mostów, jednocześnie może uczestniczyć siedmiu użytkowników. Na opuszczone z różnych względów rozmowy można odpowiedzieć później, po prostu klikając myszą komputera na odrzucone połączenie.



Dzięki specyficie pracy w środowisku Windows, odbieranie połączeń, odsłuchiwanie wiadomości lub też transfer rozmów, wykonuje się jednym kliknięciem myszy



Klient TeleVantage - funkcje

- inteligentne odbieranie rozmów
- identyfikacja rozmówcy poprzez ID, PIN lub zapowiedź słowną
- powiadamianie o rozmówcach
- wyświetlanie wiadomości „na żywo”
- odzyskiwanie rozmowy z wiadomości głosowej
- powiadomienie na pager
- wielofunkcyjne zarządzanie rozmowami
- graficzne powiadomienie o przychodzącej rozmowie
- wykonywanie zadań jednym kliknięciem myszy: odbieranie rozmów, przesyłanie wiadomości głosowych, wyświetlanie rozmów, zatrzymywanie i transferowanie połączeń, nagrywanie, telekonferencje
- funkcja „złap i trzymaj”
- powiadomienie dźwiękowe o konieczności oddzwonienia
- możliwość odebrania rozmowy z dowolnego miejsca w sieci
- rozmowy oczekujące
- modyfikowalne zestawy dzwonek dla połączeń wewnętrznych i zewnętrznych
- indywidualne numery wewnętrzne oraz DID (połączenia bezpośrednie)
- dowolne komunikaty powitalne dla poczty głosowej
- ustawianie transferu rozmów
- grupowanie dzwoniących wg kategorii
- tryb Automatycznej Recepcjonistki lub zgłaszanie się operatora
- telefoniczny interfejs użytkownika z nawigacją głosową oraz obsługą wielu języków
- dostosowywanie menu oraz komunikatów powitalnych
- Automatyczna Recepcjonistka dostosowywana do konkretnej linii zewnętrznej
- funkcja „operator presonalny”
- zapowiedź słowna w języku przypisanym dla konkretnego klienta

Poczta głosowa

- dostęp z komputera lub telefonu
- oddzwanianie na wiadomości
- przesyłanie, powtarzanie, przewijanie, zapisywanie, kasowanie i odzyskiwanie wiadomości
- specjalne odbieranie wiadomości o statusie „pilne” lub „prywatne”
- powiadomienie o nowej wiadomości przez faks, pager, e-mail, przez wyświetlenie na ekranie komputera, lub przerywanie sygnału ciągłego w słuchawce telefonu
- osobiste i współużytkowane skrzynki poczty głosowej
- zabezpieczenie hasłem
- data otrzymania wiadomości oraz znaczniki czasu nadejścia wiadomości
- zapis wiadomości w pliku WAV
- foldery kontaktów oraz poczty głosowej
- zarządzanie wiadomościami systemem „przeciągnij i upuść”
- bezpośredni dostęp do wszystkich wiadomości w dowolnej kolejności
- odsłuchiwanie wiadomości sposobem „najeżdż i kliknij”
- znaczniki „nieodsłuchane”, „pilne”, „prywatne”
- adnotacje tekstowe do wiadomości
- ujednolicony system powiadamiania
- synchronizacja z pakietem Exchange firmy Microsoft integracja przekazywania wiadomości dźwiękowych i poczty elektronicznej poprzez Outlook
- detekcja oraz transfer faksów
- telefonowanie z aplikacji typu Outlook, Act! i GoldMine

Zarządzanie kontaktami

- firmowe i osobiste katalogi telefoniczne
- dzwonienie „jednym kliknięciem”
- identyfikacja dzwoniących
- rejestrowanie połączeń, dodawanie adnotacji, generowanie raportów
- wybór połączenia przez wprowadzenie z aparatu telefonicznego ciągu znaków nazwy (lub jej części)

- możliwość podłączenia zestawu słuchawkowego
- wyświetlanie identyfikatora osoby dzwoniącej
- programowanie klawiszy skrótów
- sygnalizacja LED na aparacie telefonicznym
- kontrola statusu na wyświetlaczu LCD aparatu telefonicznego
- terminal (wejście/wyjście)

Zdalny dostęp

- transfer rozmów systemem „podążaj za mną”
- edycja listy transferu rozmów „znajdź mnie”
- zdalne wyświetlanie rozmów
- nieograniczona liczba numerów dla transferu rozmów
- lokalizacja wewnętrzna, zewnętrzna, Centrex, lub IP
- rejestracja „gdzie jestem”
- dostęp przez przeglądarkę internetową do poczty głosowej, wszystkich ustawień oraz preferencji
- powiadamianie na pager wraz z informacją o identyfikatorze dzwoniącego

Wymagania techniczne

- Pentium 200MHz, 128MB RAM minimum dla serwera
- MS Windows NT 4.0 Server (SP 4) lub Windows 2000
- Obsługa poczty elektronicznej MAPI oraz SMTP
- interfejs TAPI
- karty Dialogic SCSA
- Centrex, linie T-1, E-1, ISDN BRI i PRI
- terminale H.323
- współpraca ze standardowymi aparatami telefonicznymi, telefonami głośnomówiącymi, telefonami bezprzewodowymi

O firmie Artisoft

Artisoft to światowy lider w dziedzinie projektowania otwartych i bazujących na standardach systemów telefonii komputerowej, integrujących przesyłanie głosu oraz danych w systemach teleinformatycznych. Produkty firmy Artisoft dostępne są na całym świecie poprzez sieć autoryzowanych przedstawicieli. Szczegółowe informacje można znaleźć w internecie pod adresem www.artisoft.com

O TeleVantage

TeleVantage inteligentny system telefoniczny - jest tanim w eksploatacji i rozbudowie systemem telefonii komputerowej o funkcjonalności i elastyczności daleko większej od tradycyjnych central PBX. Umieszczany jako nr 1 w światowych rankingach systemów telefonii komputerowej, TeleVantage, dzięki bogactwu funkcji i możliwości, stał się wiodącym produktem w swojej kategorii - telefonii biznesowej.

DYSTRYBUCJA W POLSCE



A&BBPOL

ABBPOL, Sp. z o.o.

ul. Siewna 23 p. 69, 31-231 Kraków
tel. (12) 415-3836, fax (12) 415-3443

Artisoft, Inc.
5 Cambridge Center
Cambridge, MA 02142
800 914 9985

