Czym jest Unified Communications?

Unified Communications pozwala zaspokoić rosnące potrzeby firm w zakresie kompleksowej obsługi przepływu informacji, stałego i niezawodnego kontaktu między pracownikami oraz usprawnienia procesów obsługi klienta.

Platforma Unified Communications oparta jest na rozwiązaniu BroadSoft, dostarczanym przez lidera rynku – firmę Cisco. Jej niezawodność potwierdzają tysiące użytkowników na całym świecie.

Najważniejsze funkcje oferowane przez Unified Communications:

- **Interaktywne menu głosowe (IVR)**: Dzwoniący wybiera za pomocą klawiatury telefonu kolejną akcję podczas połączenia, np. połączenie z wybranym działem organizacji lub odsłuchanie informacji głosowej.
- **Przekazywanie połączeń**: Połączenia są przekazywane do wybranej grupy pracowników, na pocztę głosową lub zostaje odtworzony komunikat głosowy.
- **Godziny pracy**: Obsługa połączeń przychodzących zależy od dnia oraz godziny.
- **Zapowiedzi**: Automatyczne odtwarzanie dowolnych komunikatów głosowych podczas połączenia. Wgraj własną zapowiedź lub wygeneruj ją za pomocą zamiany tekstu na mowę.
- **Kolejkowanie połączeń**: Gdy wszystkie linie są zajęte, przekazuj połączenia przychodzące do kolejki i informuj dzwoniącego o liczbie oczekujących przed nim.
- **Prezentacja numerem dostępowym**: Prezentuj się osobom, do których dzwonisz, za pomocą jednego numeru firmowego.
- **Raporty i statystyki:** Pobieraj automatycznie generowane raporty o wykonanych połączeniach oraz wysłanych wiadomościach.
- **Numeracja skrócona:** Wykonuj połączenia w ramach grupy bez konieczności wybierania pełnych numerów.

■ **Pick-up grupa:** Przejmij połączenie przychodzące na inny numer za pomocą swojego telefonu.

■ **Książka adresowa:** Automatycznie synchronizowana na wszystkich telefonach książka adresowa.

■ **Lampka zajętości (BLF):** Informacja na telefonie o tym, czy dana linia jest zajęta.

■ **Transfer połączeń:** Przekazuj połączenia do innych użytkowników z poziomu telefonu.

■ **Konto użytkownika na platformie:** Użytkownik może sam zarządzać swoim numerem bez pomocy administratora.

■ **Numer w Teams:** Połącz numer telefoniczny z aplikacją Microsoft Teams i wykorzystaj ją do wykonywania połączeń.

Revision #1

Created 2 September 2024 10:17:41 by Damian Szymanski

Updated 2 September 2024 10:17:56 by Damian Szymanski