

Rozwiązanie telekomunikacyjne dla firm z sektora MSP

- Hostowane usługi PBX -

Spis treści

Streszczenie	3	
Profesjonalny system telefoniczny elementem przewagi konkurencyjnej	4	Strona
Co decyduje o atrakcyjności VoIP dla sektora MSP?	5	2
Wysoka produktywność i lepsza obsługa klienta dzięki PBX.....	6	
Skalowalność	6	
Niski koszt dzierżawy	6	
Firma wirtualna i jej przestrzenna wolność.....	7	
Koszty unowocześnienia systemu – 0 PLN rocznie!	7	
Dla jakich firm hostowane usługi PBX są najlepszym rozwiązaniem?	8	
Usługi oferowane przez hostowany PBX od FreecoNet	9	
Tanie rozmowy telefoniczne.....	9	
TelArena.....	9	
Wirtualna centralka z wykorzystaniem systemu IVR (Interactive Voice Response).....	11	
Call Center	13	
Wirtualny Fax.....	13	
Rejestrator rozmów	14	
Wdzwoń się	14	
Autoryzuj z opcją oddzwaniań	14	
Integracja z www	14	
Mass Dial - masowe dzwonienie	15	
Usługi dodatkowe przeznaczone dla firm.....	16	
PBX FreecoNet łatwy we wdrożeniu	16	
Niezbędny sprzęt	16	
Instalacja.....	16	
Przejęcie na inny system	17	
Możliwość przeniesienia numeru	17	
Podsumowanie	18	
Informacje o FreecoNet.....	19	

STRESZCZENIE

Hostowane usługi PBX (np. numery wewnętrzne, system IVR, przekierowanie rozmów, Call Center wynajmowane od usługodawcy za niewielką miesięczną opłatą, bez konieczności inwestycji w niezbędną infrastrukturę techniczną) stale zyskują na popularności. Wynika to z ogromnych możliwości, jakie stwarzają one dla firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. Nowy, lepszy sposób profesjonalnej obsługi klienta oraz zwiększenie wydajności pracowników, przy jednoczesnej redukcji kosztów - to zalety, wobec których nie można przejść obojętnie.

Strona 3

Własna infrastruktura teleinformatyczna VoIP pozwala stworzyć zintegrowany system komunikacji w firmie, ale wymaga sporych nakładów finansowych, związanych z jej instalacją i wdrożeniem. Niestety, na takie wydatki mogą sobie pozwolić zazwyczaj tylko duże przedsiębiorstwa. Natomiast firmy z sektora MSP, chcąc usprawnić system komunikacji, często muszą korzystać z drogich tradycyjnych centralk PBX lub też domowych rozwiązań VoIP. Szanse na zmianę tej sytuacji stwarzają właśnie hostowane usługi PBX, które dla małych i średnich firm stanowią tańszą i dynamicznie rozwijającą się alternatywę.

W niniejszym opracowaniu zaprezentujemy Ci najważniejsze korzyści płynące z wdrożenia hostowanego systemu PBX. Dowiesz się także, jakie są podstawowe różnice między telefonią tradycyjną a VoIP. Wszystko po to, abyś mógł w sposób racjonalny zdecydować, czy hostowany PBX FreecoNet jest dobrym rozwiązaniem dla Twojej firmy.



PROFESJONALNY SYSTEM TELEFONICZNY ELEMENTEM PRZEWAGI KONKURENCYJNEJ

Czy wiesz, że infrastruktura telefoniczna, którą posiadasz w firmie, może stanowić dodatkową przewagę nad konkurencją? Jeśli jednak nie działa ona we właściwy sposób, możesz łatwo zniweczyć wysiłki, jakie Twoi pracownicy wkładają w obsługę klientów firmy. Można powiedzieć: „jak Cię słyszą, tak o Tobie mówią”. Czyli - albo zyskasz zaufanie klientów, dzięki sprawnemu systemowi telefonicznemu i skutecznej komunikacji, albo też obdarzą oni zaufaniem Twoją konkurencję.

Strona
4

Z tego powodu firmy inwestują we wdrożenie własnej centrali telefonicznej PBX (ang. Private Branch Exchange). Pozwala ona na stworzenie sieci telefonicznej przedsiębiorstwa, obsługując wewnętrzne rozmowy pracowników oraz zewnętrzny ruch telefoniczny, czyli rozmowy przychodzące i wychodzące. Zastosowanie centrali pozwala znacznie zredukować koszty rozmów telefonicznych, jednak zanim do tego dojdzie, trzeba zainwestować w jej zakup i wdrożenie. Inaczej jest w przypadku hostowanej usługi PBX, która nie wymaga inwestycji w fizyczną infrastrukturę centrali.

Dobór właściwego systemu telefonicznego nie powinien opierać się wyłącznie na kryterium związanym z kosztami. Jest zrozumiałe, że zwłaszcza dla przedstawicieli sektora MSP, koszty stanowią bardzo ważne kryterium wyboru. Hostowane usługi PBX pozwalają na znaczne oszczędności, jednak zanim poruszymy tę kwestię, chcielibyśmy najpierw przedstawić Ci inne zalety związane z zastosowaniem tego typu usług.

Telefonia VoIP to nic innego, jak komunikacja głosowa, która wykorzystuje do działania łącza internetowe. Coraz częściej znajduje zastosowanie w biznesie, bowiem gwarantuje znacznie więcej możliwości, aniżeli telefonia tradycyjna. Szeroki wachlarz usług oferowanych przez VoIP wpływa na podniesienie wydajności pracowników, zwiększa satysfakcję klienta, co przy jednoczesnej redukcji kosztów połączeń, czyni telefonię internetową niezwykle atrakcyjną alternatywą do tradycyjnej telefonii dla firm z sektora MSP.

CO DECYDUJE O ATRAKCYJNOŚCI VOIP DLA SEKTORA MSP?

Możliwość korzystania z nowoczesnej i niezawodnej centrali telefonicznej nie jest zarezerwowana tylko dla dużych firm, posiadających znaczące środki do zainwestowania. W sytuacji, gdy zdecydujesz się na korzystanie z hostowanego PBX – niezbędny sprzęt, technologię i oprogramowanie zaoferuje Ci dostawca tego systemu. Dzięki temu Twoja firma nie będzie musiała ponosić znacznych kosztów, które są nieodzowne przy zakupie, montażu i wdrożeniu tradycyjnej sieci telefonicznej. Jedyne Twoje koszty związane są z:

Strona
5

- dzierżawą systemu (opłata miesięczna),
- zakupem bramek VoIP (do których możesz podłączyć zwykły telefon) lub telefonów IP,
- inwestycją w lepsze łącze internetowe (jeśli jest to konieczne).



PBX oferowany w modelu hostowanym jest oparty na VoIP, czyli technologii umożliwiającej przesyłanie dźwięku za pomocą łączy internetowych lub dedykowanych sieci wykorzystujących protokół IP (popularnie nazywane jest to telefonią internetową). PBX do realizacji połączeń korzysta z VoIP, co gwarantuje niskie stawki za rozmowy wychodzące oraz większą funkcjonalność w przypadku rozmów przychodzących.

Hostowany PBX dostarcza kombinację unikatowych cech, wśród których najważniejsze to: niskie koszty połączeń i dzierżawy rozwiązania, skalowalność oraz liczne usługi dodane. Te możliwości pozwalają firmie usprawnić i obniżyć koszty komunikacji - zarówno wewnątrz organizacji, jak i tej prowadzonej z otoczeniem zewnętrznym. PBX pomaga też poprawić obsługę klienta oraz zwiększyć wydajność pracowników. Nie jest istotne, czy firma zatrudnia 5 czy 50 osób – hostowany PBX w każdym przypadku gwarantuje te same korzyści.

WYSOKA PRODUKTYWNOŚĆ I LEPSZA OBSŁUGA KLIENTA DZIĘKI PBX

Hostowany PBX zapewnia Twojej firmie paletę innowacyjnych rozwiązań, które pomogą Ci uczynić ją bardziej nowoczesną i sprawniej zarządzaną. Funkcje PBX pozwalają np. przekierowywać wiadomości głosowe na e-maila czy automatycznie generować raporty z bilingami rozmów. Istnieje też wiele innych opcji – dzwoniący może być skierowany automatycznie do odpowiedniej osoby, bez długiego czekania na połączenie i bez konieczności wyboru dodatkowych numerów wewnętrznych.

SKALOWALNOŚĆ

Ta funkcja gwarantuje Ci możliwość dołączania lub redukcji kolejnych usług i stanowisk w stosunku do tych, z których Twoja firma już korzysta. Możesz zacząć korzystanie z hostowanego PBX z niewielką liczbą funkcji – np. z prostym systemem IVR (ang. *Interactive Voice Response*), umożliwiającym osobie dzwoniącej do firmy wybieranie numeru wewnętrznego do poszczególnych pracowników (po wcześniejszym odsłuchaniu komunikatu powitalnego). W miarę rozwoju Twojej firmy, skalowalność umożliwi Ci dodawanie bardziej zaawansowanych funkcji i ich rozbudowę, bez ograniczeń. Przykładowo, możesz rozbudować system IVR w taki sposób, aby zautomatyzować obsługę powtarzających się zapytań do działu obsługi klienta. Możesz również uruchomić inne usługi dodane, jak choćby Wirtualny Fax – umożliwiający wysyłanie i odbieranie faksów przez Internet, bez konieczności fizycznego posiadania urządzeń faksowych. Wszystko to w bardzo prosty i szybki sposób, który zajmie zaledwie kilka minut. Widać więc, jak łatwe może być zarządzanie systemem telekomunikacyjnym w Twojej firmie. W szczególności, jeśli porównamy to do administrowania infrastrukturą zainstalowaną wewnątrz firmy.

NISKI KOSZT DZIERŻAWY

Dzierżawa PBX jest znacznie tańsza niż instalacja własnej infrastruktury telekomunikacyjnej. Dla firmy liczącej 15 pracowników, wydatki na hostowany PBX - w porównaniu do tradycyjnej centrali PBX - są o prawie jedną trzecią niższe¹. Dodatkowo hostowany PBX posiada wiele przewag, których nie da się zmierzyć wskaźnikami finansowymi: łatwość rozbudowy i rekonfiguracji, łatwość obsługi struktur rozproszonych geograficznie, możliwość integracji z

¹ Porównanie dotyczy inwestycji w system PBX z systemem IVR dla firmy 15 osobowej. Tradycyjną centralkę zestawiono w tym porównaniu z hostowanym systemem PBX od FreecoNet. Ze szczegółami porównania można się zapoznać na stronie: <http://blog.freeconet.pl/page/11/>.

telefonią komórkową, całkowita niezależność od zmian wewnątrz firmy - zarówno infrastrukturalnych, jak i organizacyjnych. W związku z tym, rozwijająca się firma nie musi ponosić sporych kosztów wdrożeniowych, a posiadane środki może przeznaczyć np. na inwestycje.

FIRMA WIRTUALNA I JEJ PRZESTRZENNA WOLNOŚĆ

Niezwykle użyteczne funkcje PBX, do których dostęp zyskasz dzięki FreecoNet, pozwolą Ci także ograniczyć koszty związane z rozbudową siedziby i infrastruktury biurowej. W sytuacji, gdy jeden z pracowników firmy nie może w danym momencie przebywać przy biurku, niezwykle przydatna jest funkcja „przekierowanie połączeń”. Umożliwia ona łatwe przeniesienie przychodzących rozmów na alternatywną lokalizację i zrealizowanie ważnego połączenia. Rozszerzeniem usługi przekierowania jest usługa „Znajdź mnie” - umożliwiająca wskazanie nie jednego, ale wielu miejsc, w których możemy przebywać i do których należy po kolei spróbować przełączyć połączenia przychodzące. Pracownicy mogą więc wykonywać swoje obowiązki z dowolnego miejsca na świecie tak, jakby byli w pokoju obok.

KOSZTY UNOWOCZEŚNIENIA SYSTEMU – 0 PLN ROCZNIE!

Wdrożenie hostowanych usług PBX nie wymaga żadnych kosztów związanych z zakupem oprogramowania, bowiem za wszelkie unowocześnienia i aktualizacje oprogramowania odpowiada dostawca. Do niego należy również zapewnienie sprawnie działającej pomocy technicznej w przypadku ewentualnych problemów.

DLA JAKICH FIRM HOSTOWANE USŁUGI PBX SĄ NAJLEPSZYM ROZWIĄZANIEM?

Decyzja o zmianie dotychczasowego systemu telefonicznego powinna być dobrze przemyślana. Istnieją przypadki, w których hostowane systemy PBX nie będą najlepszym rozwiązaniem. Dotyczy to zwłaszcza wielkich korporacji, dla których lepsza wydaje się własna infrastruktura telefonii VoIP. Poniższa tabela ilustruje sytuacje, w której hostowane usługi PBX są najwydajniejsze.

PBX hostowany	Własna infrastruktura PBX
Małe i średnie przedsiębiorstwa	Korporacje wykorzystujące efekt skali i mające własną infrastrukturę teleinformatyczną
Rozproszone biura, pracownicy przebywający w różnych miejscach	Pracownicy ulokowani w jednym miejscu
Biuro wirtualne	Wirtualne biuro nie wymagane
Firma się rozwija	Wielkość firmy i liczba pracowników jest stała
Zmieniające się wymagania klientów	Dojrzały, uporządkowany rynek
Potrzeba rozbudowy systemu obsługi klienta	Istniejący system obsługi klienta
System telefoniczny jako przewaga konkurencyjna	Profesjonalny system telefoniczny standardową cechą tego rodzaju firm

USŁUGI OFEROWANE PRZEZ HOSTOWANY PBX OD FREECONET

TANIE ROZMOWY TELEFONICZNE

Wszyscy zarejestrowani na platformie użytkownicy rozmawiają między sobą za darmo - o każdej porze, bez względu na miejsce, gdzie się znajdują. Połączenia poza siecią oferowane są po groszowych stawkach, dzięki usłudze TelArena.

TELARENA

To moduł FreecoNet, pozwalający na realizację połączeń na numery niezarejestrowane we FreecoNet po najniższych możliwych stawkach. Połączenia te realizowane są przez największych i niezależnych operatorów, którzy przystąpili do TelAreny (obecnie są to: Crowley, Deutsche Telekom, EXATEL, GTS Energis, Netia). Proces wyboru i realizacji połączeń jest w pełni zautomatyzowany i nie wymaga od użytkownika zmiany dotychczasowego sposobu dzwonienia.



Połączenia oferowane są w bardzo atrakcyjnych cenach:

Przykładowe ceny połączeń (wg stanu na dzień 21/12/2009) na numery:		
	stacjonarne	komórkowe
FreecoNet	0 zł	
Polska	od 0,05 zł	od 0,31 zł
Australia	od 0,06 zł	od 0,19 zł
Belgia	od 0,09 zł	od 0,69 zł
Chiny	Od 0,06 zł	od 0,06 zł
Czechy	od 0,09 zł	od 0,72 zł
Dania	od 0,07 zł	od 0,63 zł
Francja	od 0,08 zł	od 0,40 zł
Hiszpania	od 0,07 zł	od 0,61 zł
Holandia	od 0,09 zł	od 0,60 zł
Irlandia	od 0,05 zł	od 0,91 zł
Kanada	od 0,03 zł	---
Norwegia	od 0,09 zł	od 0,55 zł
Niemcy	od 0,07 zł	od 0,54 zł
Rosja	od 0,06 zł	od 0,21 zł
Szwecja	od 0,06 zł	od 0,09 zł
Wielka Brytania	od 0,04 zł	od 0,21 zł
Włochy	od 0,08 zł	od 0,61 zł
USA	od 0,03 zł	od 0,09 zł

Przedstawione powyżej stawki za połączenia to **cenę brutto**.

Przez pierwszy miesiąc korzystania z FreecoNet - w tym z usług dodanych - nie jest pobierana opłata abonamentowa. Po tym okresie miesięczna opłata za konto użytkownika i numer telefonu (odpowiednik jednego stanowiska) wynosi jedynie 1,95 brutto.

WIRTUALNA CENTRALKA Z WYKORZYSTANIEM SYSTEMU IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)

Jest to wieloelementowa, kompleksowa usługa zapewniająca profesjonalne funkcjonowanie systemu powitań i przekierowań połączeń telefonicznych, wykorzystująca technologię syntezy mowy oraz pliki WAV. Usługa dostępna jest w formie hostowanej.

Strona
11

FreecoNet poszedł tu o duży krok dalej niż konkurencja, opierając swoje usługi na innowacyjnym systemie syntezy mowy (TTS - text to speech). Zastosowanie tego rozwiązania umożliwia kreowanie dowolnych zapowiedzi głosowych bezpośrednio poprzez wpisywanie ich z klawiatury komputera. Ty piszesz komunikat, który mają usłyszeć Twoi klienci, a system zamienia go na profesjonalne nagranie dźwiękowe. Jest to możliwe poprzez zastosowanie polskiego syntezy mowy IVONA firmy IVO Software, uznawanego za najlepszy na świecie (opinia ekspertów w międzynarodowym konkursie Blizzard Challenge). Dzięki temu skończą się Twoje kłopoty z nieprofesjonalnymi nagraniami odtwarzanymi klientom.

Oczywiście, jeśli chcesz - możesz nagrać komunikat własnym głosem lub skorzystać z wcześniej przygotowanego pliku dźwiękowego .mp3 lub .wav.

Elementy IVR

- 1. Menu** – usługa umożliwia osobie dzwoniącej wybór jednej z dostępnych opcji kontynuacji połączenia telefonicznego, co następuje po odsłuchaniu komunikatu i wyborze pożądanej opcji z klawiatury telefonu.

Przykładowy komunikat, zdefiniowany w panelu FreecoNet, może brzmieć „Wybierz 1, aby połączyć się z sekretariatem; wybierz 2, aby otrzymać sygnał faxu, Wybierz 3, aby połączyć się z konsultantem”.

- 2. Wybierz wewnętrzny** – usługa umożliwia osobie dzwoniącej połączenie z wybranym numerem wewnętrznym. Wyboru dokonuje ona po wysłuchaniu komunikatu (powitania), wprowadzając odpowiedni numer z klawiatury telefonu. Jeżeli numer nie zostanie wprowadzony, możliwe jest przełączenie połączenia na dowolne konto lub usługę. Przykładowe powitanie, zdefiniowane w panelu FreecoNet, może brzmieć „Witamy w naszej firmie! Wybierz numer wewnętrzny lub poczekaj na zgłoszenie operatora. 10 -Sekretariat, 30 - Fax”.

3. Warunek - usługa służy do przełączania osoby dzwoniącej w różne miejsca systemu IVR, bądź do różnych użytkowników w zależności od ustalonych kryteriów (warunków). Pojedynczy Warunek może obejmować wiele kryteriów zbudowanych w oparciu o:

- czas i dzień, w którym zostało wykonane połączenie,
- numer/numery, z którego zostało wykonane połączenie.

Dzięki zastosowaniu usługi Warunek możliwe jest np. przełączanie osób dzwoniących z numerów zagranicznych do pracownika mówiącego po angielsku, a pozostałych do pracowników mówiących po polsku. Innym zastosowaniem może być informowanie o godzinach otwarcia firmy poprzez odtworzenie komunikatu o treści np. "Firma jest obecnie zamknięta. Prosimy o kontakt od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 oraz w soboty od 9:00 do 14:00", gdy połączenie nadchodzi poza godzinami otwarcia firmy. W pozostałych godzinach połączenie może zostać skierowane do sekretarki.

4. Odtwórz komunikat – usługa odgrywa osobie dzwoniącej przygotowany uprzednio komunikat dźwiękowy lub nagranie, po czym przełącza połączenie dalej (do użytkownika lub na inną usługę). Przykładowy komunikat, zdefiniowany w panelu FreecoNet, może brzmieć „Witaj! Dodzwoniłeś się do Jana Kowalskiego. Jestem na urlopie, zostaniesz przełączony do działu marketingu” lub "Witamy w naszej firmie. Za chwilę zostaniesz połączony z naszym konsultantem".

5. Znajdź mnie – usługa wykonuje kolejne próby połączenia na konta FreecoNet lub usługi, według zadanej przez użytkownika kolejności (listy). Usługa jest rozszerzeniem usługi przekierowania - umożliwia wskazanie nie jednego, ale wielu miejsc, w których możemy przebywać i do których należy po kolei spróbować przełączyć połączenia przychodzące. Usługa kończy działanie, gdy połączenie zostanie odebrane.

6. Przekieruj – usługa umożliwia przełączenie osoby dzwoniącej na dowolny numer telefonu. Rozmowa kierowana jest przez jedno z założonych kont w panelu FreecoNet. Po zakończeniu połączenia istnieje możliwość przełączenia osoby dzwoniącej na inną usługę.

7. Nagraj wiadomość - usługa działa na zasadzie poczty głosowej. Umożliwia osobie dzwoniącej pozostawienie dowolnej wiadomości głosowej, która jest następnie przesyłana odbiorcy w postaci pliku mp3, na zadane konto email.

CALL CENTER

Hostowana usługa, która pozwala stworzyć profesjonalny system obsługi klienta, realizowany przez grupę konsultantów. Osoby dzwoniące - w przypadku, gdy wszyscy konsultanci prowadzą rozmowy - nie otrzymują sygnału zajętości, ale odgrywana jest im informacja o pozycji w kolejce. Z chwilą zakończenia rozmowy przez konsultanta, łączona jest do niego automatycznie pierwsza osoba oczekująca w kolejce. Pozostałe osoby oczekujące są informowane o zmianie ich pozycji w kolejce.



WIRTUALNY FAX

Usługa pozwala korzystać z pełnej funkcjonalności faksu, bez konieczności jego fizycznego posiadania. W prosty i szybki sposób możesz zarówno odbierać jak i wysyłać fakсы, oszczędzając tym samym na kosztach kupna i eksploatacji tradycyjnego sprzętu.

Wirtualny Fax jest połączeniem trzech innowacyjnych usług dodanych (fax2mail, mail2fax, web2fax) od FreecoNet. Mimo stopnia ich technologicznego zaawansowania są niezwykle proste i szybkie w obsłudze.

Jest narzędziem niezwykle przydatnym w firmie. Nie tylko ze względu na spore oszczędności, ale przede wszystkim na wygodę jego stosowania i możliwość stałej kontroli korespondencji firmy.

REJESTRATOR ROZMÓW

Usługa Rejestrator rozmów umożliwia nagrywanie i przechowywanie połączeń. Jej zaawansowane możliwości konfiguracji oraz prosta obsługa sprawiają, że jest niezwykle przydatnym rozwiązaniem w firmowych działach obsługi klienta, firmach wielooddziałowych lub posiadających pracowników zdalnych.

Dzięki usłudze Rejestrator rozmów można nagrywać zarówno połączenia przychodzące, wychodzące, jak i te prowadzone przez usługę Call Center. Sam decydujesz gdzie i jak długo pliki z nagraniami mają być przechowywane. FreecoNet umożliwia ich zapisywanie na swoich serwerach przez 1,3 lub 6 miesięcy, a także przesyłanie plików na zewnętrzny serwer FTP.

WDZWOŃ SIĘ

Wdzwonienie (Dial In) to usługa pozwalająca wdzwonić się do systemu FreecoNet z dowolnego aparatu telefonicznego i od dowolnego operatora, a następnie zadzwonić na wybrany numer, zarówno w ramach FreecoNet, jak i na zewnątrz, poprzez usługę TelArena. W ten sposób, np. w przypadku braku dostępu do Internetu, wdzwaniając się na swój numer FreecoNet możemy zrealizować połączenie zagraniczne czy międzymiastowe po stawkach z TelAreny. Kilkukrotnie taniej, niż gdybyśmy dzwoniли bezpośrednio przez operatora tradycyjnego.

AUTORYZUJ Z OPCJĄ ODDZWANIANIA

Usługa posiada opcję oddzwaniania (Callback). Włączenie tej opcji powoduje, że po wykonaniu połączenia i udanej autoryzacji, usługa rozłącza osobę dzwoniącą i automatycznie do niej oddzwania. Usługa ta pozwala na realizowanie tanich połączeń bez względu na miejsce i sposób dostępu do sieci telekomunikacyjnej.

INTEGRACJA Z WWW

FreecoNet w swojej ofercie posiada szereg aplikacji i usług służących do integracji FreecoNet z systemami zewnętrznymi. Są to zarówno proste aplikacje do nawiązywania połączeń poprzez www oraz innowacyjne usługi do systemów zewnętrznych.

- 1. Zestaw połączenie** - Niezwykle innowacyjna usługa, niedostępna wcześniej na polskim rynku, która inicjuje połączenie między dwiema stronami poprzez www. Posiada wiele

zastosowań. Może na przykład posłużyć jako bardzo innowacyjny sposób nawiązania kontaktu z klientem firmy. Po skonfigurowaniu usługi w panelu FreecoNet, na stronie internetowej można dodać element graficzny z miejscem do wprowadzenia numeru telefonu. Wystarczy, że Klient wpisze tam swój numer telefonu i kliknie „Zadzwoń”, a usługa natychmiast zadzwoni do niego i następnie zestawi połączenie z firmą (w dowolne miejsce – np. do sekretariatu, działu handlowego lub Call Center). Usługa może również zadzwonić najpierw do firmy i dopiero po odebraniu połączenia zacząć zestawiać połączenie z Klientem – wszystko zależy od konfiguracji.

- 2. Zintegruj** - usługa cyklicznie wywołuje wskazaną w jej konfiguracji stronę WWW, przesyłając do niej informacje o naciśniętych przez osobę dzwoniącą przyciskach na klawiaturze telefonu oraz odczytując osobie dzwoniącej zwrócony tekst.

Pojedyncza usługa Zintegruj pozwala na obsługę wielu osób dzwoniących jednocześnie. Przykładowa Aplikacja może informować klienta, po wprowadzeniu przez niego numeru zamówienia, o stanie jego realizacji.

- 3. FlashCall** - Dodatek ten pozwala, by osoby odwiedzające stronę www, mogły dzwonić do właściciela serwisu za darmo, klikając zaledwie w jeden prosty przycisk. Wystarczy wygenerować odpowiedni kod html i umieścić go na stronie www, a pojawi się na niej kontrolka kontaktu.

MASS DIAL - MASOWE DZWONIENIE

Usługa MassDial umożliwia zestawianie połączeń na dowolną liczbę numerów jednocześnie i odtworzenie wcześniej przygotowanego komunikatu. Jest to bardzo wygodne narzędzie do obsługi kampanii telefonicznych i, tym samym, promowania wyrobów lub usług przedsiębiorstwa. Charakteryzująca się intuicyjną obsługą konsola MassDial pozwala na konfigurację szerokiego spektrum opcji związanych z realizowanymi kampaniami. Istnieje m.in. możliwość dokładnego określenia dni i godzin, w których mają być wykonywane połączenia, personalizacji komunikatów w zależności od numeru telefonu, czy też zdefiniowania akcji dotyczących ponawiania połączeń. Jednocześnie usługa może być w prosty sposób połączona z innymi funkcjonalnościami FreecoNet takimi jak choćby Call Center, co daje potencjalnemu klientowi możliwość szybkiego nawiązania kontaktu z firmą w razie zainteresowania przedstawioną w kampanii ofertą.

Do usługi MassDial został udostępniony interfejs programowania aplikacji, czyli tzw. API.

Pozwala to na integrację dowolnych zewnętrznych systemów, np. CRM, z platformą FreecoNet i wzbogacenie ich np. o możliwość wykonywania połączeń masowych.

USŁUGI DODATKOWE PRZEZNACZONE DLA FIRM

- 1. DDI (Direct Dial In)** – umożliwia otrzymanie puli numeracyjnej 10, 50, 100 kolejnych numerów, w zależności od potrzeb firmy. Pozwala to na przypisanie każdemu pracownikowi kolejnego numeru miejskiego i wykonywanie połączeń bezpośrednio na biurko. W ten sposób nawet kilkaset numerów może być obsługiwanych na jednym linku (koncie) SIP.
- 2. Numeracja INFO 0-80x** - umożliwia dzwoniącej osobie bezpłatne lub częściowo płatne połączenie telefoniczne z infolinią firmy.

PBX FREECONET ŁATWY WE WDROŻENIU

Wdrożenie hostowanych usług PBX od FreecoNet, w przeciwieństwie do tradycyjnych centrali telefonicznych, nie wymaga żadnych kosztów wstępnych. Dodatkową zaletą jest ich krótki czas implementacji.

NIEZBĘDNY SPRZĘT

Prawdopodobnie już w tej chwili Twoja firma posiada najważniejsze, niezbędne urządzenia do korzystania z hostowanego PBX. Wymagane jest jedynie szybkie łącze internetowe oraz router. Jedynym dodatkowym, wymaganym urządzeniem są kompatybilne telefony, które obsługują standard SIP lub bramki VoIP. Alternatywa to ustawienie przekierowań na numery PSTN od tradycyjnego operatora, jeżeli nie ma urządzeń lub łącza – jest to wprawdzie usługa płatna, ale mimo to bardzo opłacalna.

INSTALACJA

Jeśli firma posiada już niezbędny sprzęt, instalacja systemu PBX FreecoNet zajmie około 15 minut. Nie wymaga to żadnej specjalistycznej wiedzy. A w razie problemów, można liczyć na darmową pomoc ze strony dostawcy.

PRZEJŚCIE NA INNY SYSTEM

Implementacja PBX FreecoNet może być przeprowadzana stopniowo. Zaczynij od kilku usług, a dzięki skalowalności dołączaj kolejne w miarę potrzeb. Rozwiązania FreecoNet umożliwiają także jednoczesną współpracę z tradycyjnymi systemami telefonicznymi, co eliminuje potrzebę natychmiastowego i całkowitego przejścia na nowy system telefoniczny.

MOŻLIWOŚĆ PRZENIESIENIA NUMERU

Możesz korzystać z hostowanych rozwiązań telefonii VoIP z zachowaniem swojego dotychczasowego numeru telefonu – wystarczy tylko przenieść go do FreecoNet. Warto wiedzieć, że od lipca br. możliwe jest przenoszenie numerów telefonów od abonentów TP SA do FreecoNet, ze wszystkich 49 stref numeracyjnych w Polsce. Dodatkowo swoje numery mogą przenieść do FreecoNet także użytkownicy innych operatorów: Exatel, GTS Energis, Netia i NASK.

PODSUMOWANIE

Przedstawiliśmy Ci zalety i możliwości, jakie płyną z wdrożenia hostowanych usług PBX od FreecoNet. Teraz wiesz, jak uwolnić się od nieelastycznych tradycyjnych systemów telekomunikacyjnych, które nie pozwalały Ci na znaczące zmiany. Od Ciebie zależy, czy z tej szansy skorzystasz. Już dziś możesz skontaktować się z doradcą, dzwoniąc na numer telefonu: 801 009 500 lub +48 222 660 660.

Strona
18



INFORMACJE O FREECONET

FreecoNet powstał we wrześniu 2006 r. i jest platformą telefonii internetowej, która umożliwia darmowe rozmowy pomiędzy zarejestrowanymi na niej użytkownikami, niezależnie od tego, w jakim kraju mieszkają i z usług jakiego operatora telekomunikacyjnego korzystają (czy to VoIP, czy tradycyjnego). Wystarczy stały dostęp do Internetu i rejestracja na stronie www.freeconet.pl. Na numery niezarejestrowane na platformie, użytkownicy mogą dzwonić przez swojego dotychczasowego dostawcę telekomunikacyjnego, za pośrednictwem sieci VoIP lub przez operatorów dostępnych na TelArenie (moduł FreecoNet), umożliwiając wybór najtańszych połączeń. W ten sposób użytkownicy FreecoNet mogą poczynić spore oszczędności, pozostając jednocześnie przy dotychczasowym numerze telefonu. Mogą też zupełnie zrezygnować ze swojego operatora i przenieść swój numer telefoniczny lub poprosić o nowy od jednego z operatorów obecnych na TelArenie. Twórcą technologii dla FreecoNet jest firma Datera SA (www.datera.pl).

FreecoNet SA

Siedziba:

ul. Ofiar Grudnia '70 40/6, 80-180 Gdańsk

Adres do korespondencji:

ul. Bytomska 14/1, 81-509 Gdynia

Biuro Gdańsk:

Gdański Park Naukowo-Technologiczny, ul. Trzy Lipy 3, 80-172 Gdańsk

tel. +48 58 739 60 10

fax +48 58 739 60 11

e-mail: biuro@freeconet.pl; info@freeconet.pl

www.freeconet.pl