

OrganisationConnect

your webbased telephone center

Optimaal telefonisch
bereikbaar

Eenvoudig te beheren

Flexibel en schaalbaar

Ook voor de
thuiswerker

Klaar voor de
toekomst

Oud wordt nieuw

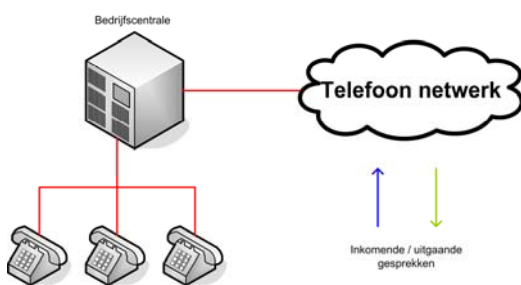
Bent u weer op zoek naar een nieuwe bedrijfscentrale? Bent u die hoge gesprekkosten al zat? Wilt u Voice over IP rendabel inzetten? Kijk dan eens naar een echte communicatieoplossing!

Op dit moment kennen veel bedrijven een bedrijfscentrale die het telefoonverkeer afhandelt (figuur 1). Deze centrale verouderd snel en wordt vaak om de vijf jaar vervangen.

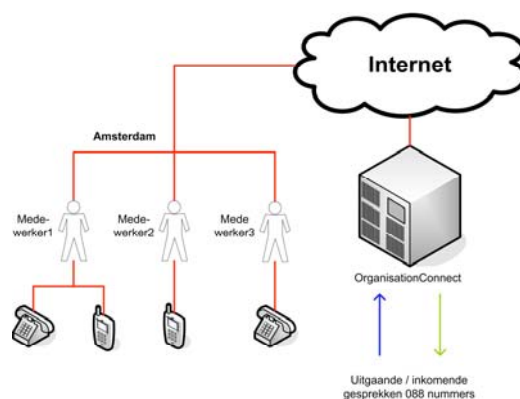
OrganisationConnect (OrgCon) is een echte communicatie innovatie. De bedrijfscentrale wordt in het telecom netwerk geplaatst (figuur 2). Hiermee is de centrale altijd 'up to date', is het beheer eenvoudig en bespaart u op de telecommunicatiekosten. Hoge investeringen behoren tot het verleden. Daarnaast geeft OrgCon u een breed scala aan extra mogelijkheden.

OrgCon wordt vaak geïmplementeerd in combinatie met Voice over IP (VoIP), wat voor spraak over een datanet staat.

Figuur 1: Huidige telecomsituatie



Figuur 2: OrgCon telecomsituatie



Medewerker beheren bereikbaarheid, flexibel bereikbaar en thuiswerken

Met OrgCon kunnen medewerkers indien dit wenselijk is zelf opgeven of zij telefonisch beschikbaar zijn. Hiermee wordt een medewerker niet ongewenst gestoord door telefoongesprekken.

Komt er een gesprek binnen op het nummer van de medewerker indien deze niet bereikbaar is, dan verbindt OrgCon het gesprek door naar een collega uit dezelfde afdeling. De klant krijgt dus altijd iemand aan de lijn.

De medewerker kan de bereikbaarheid opgeven via de Windowsclient (figuur 3), het internet of de telefoon. OrgCon kent de mogelijkheid om telefoongesprekken door te schakelen naar een vast toestel, een mobiel toestel maar ook naar een VoIP toestel.

Flexibele bereikbaarheid maakt thuiswerken mogelijk en verhoogt de bereikbaarheid van de medewerker. Dit wordt zeer gewaardeerd door bellende klanten.

Figuur 3: Instellen bereikbaarheid via Windowsclient



Intelligent doorverbinden naar medewerkers

Is een medewerker niet bereikbaar omdat hij dit zo heeft ingesteld of omdat de medewerker in gesprek is dan verbindt OrgCon binnenkomende gesprekken automatisch door naar een collega uit dezelfde afdeling. Een gesprek kan ook automatisch doorgeschakeld worden indien een toestel binnen een aantal seconden niet wordt opgenomen.

OrgCon vermindert hiermee het aantal terugbelacties. Daarnaast krijgt de bellende klant altijd iemand aan de lijn. Daarbij is dit vaak iemand die beschikt over de juiste kennis. Dit zorgt voor tevreden klanten.

Telecom organisatie inrichten via het internet

De telecommunicatiestructuur is volledig in te richten via het internet. Het aanmaken van afdelingen, het toewijzen van een telefoonnummer en het plaatsen van medewerkers in een afdeling doet u eenvoudig via het internet admin pannel.

Beheer wordt hiermee eenvoudig en uw organisatie is flexibel. Natuurlijk kunt u het beheer volledig uitbesteden aan uw telecompartner.

Figuur 3: Admin Panel OrganisationConnect

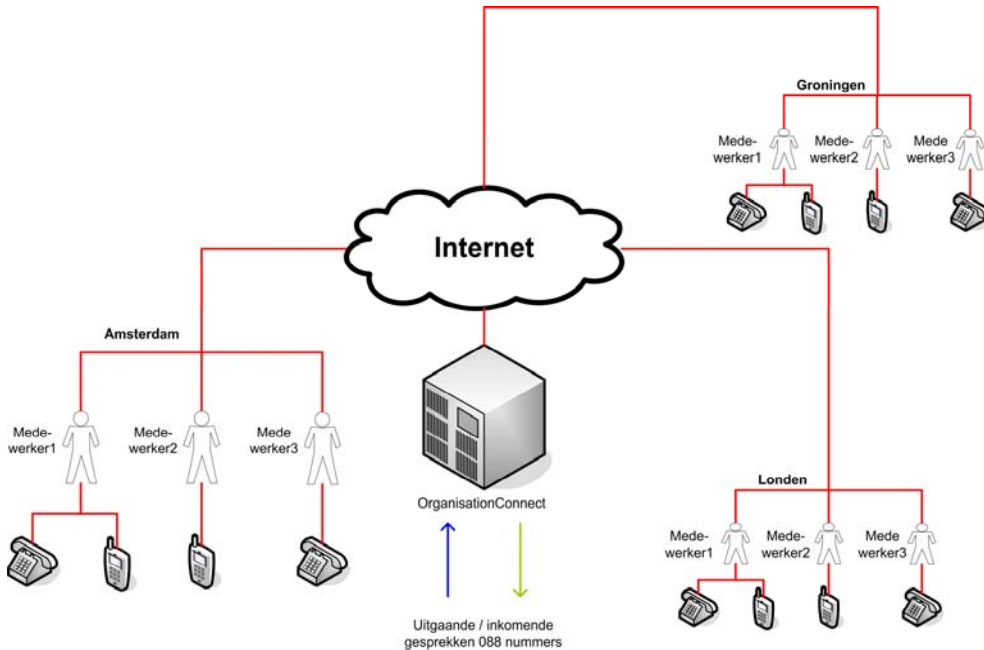
The screenshot shows the 'Admin panel - startpagina' of OrganisationConnect. The interface includes a sidebar with navigation options: 'Medewerkers' (Overview, New, Edit, Add), 'Afdeling' (Overview, New, Edit), 'Organisatie' (Phone numbers), and 'Overige functies' (Logout). The main content area displays a welcome message and instructions. Three pop-up windows are shown: 'Nieuwe medewerker' (New employee) with fields for 'Gebruikersnaam', 'Wachtwoord', and 'Afdeling' (Sales); 'Organisatie telefoonnummers' (Organization phone numbers) with a list of numbers and options to assign them to 'Afdeling', 'Medewerker', or 'Vrijgeven'; and a third window partially visible.

Kostenbesparingen & meerdere vestigingen

Implementeert u OrgCon & VoIP in meerdere vestigingen dan bellen de medewerkers van de verschillende filialen onderling kosteloos. Daarnaast belt u uit tegen voordelige tarieven. Dit brengt de maandelijkse kosten voor uw uitgaande en inkomende gesprekken naar beneden.

Krijgt één van de filialen te veel telefoongesprekken binnen, dan worden deze gesprekken automatisch doorgeschakeld naar een andere vestiging. Zo krijgt de bellende klant altijd een medewerker aan de lijn.

Figuur 6: OrgCon bij meerdere (internationale) vestigingen



OrgCon en 088 bedrijfsnummer

Sinds oktober 2005 kunnen 088 bedrijfsnummers worden afgenomen bij de verschillende telecomoperators. 088 bedrijfsnummers hebben de volgende voordelen:

- Een bedrijf met meerdere locaties treedt naar buiten als één organisatie.
- U kunt een 088 nummer toewijzen aan medewerkers afdelingen en filialen. Klanten en partners onthouden één nummer, wat toenadering vergemakkelijkt.
- Bij een verhuizing hoeft u geen nieuw telefoonnummer te communiceren naar de klant, ook indien u buiten de regio verhuist.
- 088 nummers geven uw bedrijf een regio onafhankelijk karakter.
- 088 nummers hebben een professionele uitstraling.
- U kunt een bij uw organisatie passend nummerblok kiezen.

Met OrgCon kunt u uw 088 nummers eenvoudig beheren. Daarnaast kunnen wij 088 nummers via VoIP afleveren bij uw organisatie. OrgCon, Voice over IP en 088 nummers vormen dus de perfecte combinatie.

Extra mogelijkheden

Postcoderouting

Het inkomende gesprek wordt gerouteerd op basis van een door de beller opgegeven postcode. Zo krijgt de cliënt automatisch verbinding met de dichtstbijzijnde vestiging.

Netnummerrouting

Het inkomende gesprek wordt gerouteerd op basis van het netnummer van de beller. Zo krijgt de cliënt automatisch verbinding met de dichtstbijzijnde vestiging.

Wachtrij afhandeling

Indien uw lijnen bezet zijn wordt een beller in een wachtrij geplaatst. De beller hoort tijdens het wachten een wachtmuziekje.

Opnemen gesprekken

Alle inkomende en uitgaande gesprekken worden opgenomen. Zo kunt u gevoerde gesprekken op een later tijdstip terugluisteren.

Voice to e-mail

Voicemail berichten worden als WAV-bestand doorgestuurd naar een e-mail adres.

Fax to e-mail

Inkomende faxberichten worden als TIFF-bestand automatisch doorgezonden naar een e-mail adres.

Tijd en Datum routing

Routing van de gesprekken op basis van tijd en datum (vaak toegepast bij internationaal opererende organisaties).

Interactive Voice Response (IVR)

De beller krijgt bij het bellen naar uw organisatie een keuzemenu te horen. Afhankelijk van de opgegeven keuze van de beller wordt deze doorgeschakeld naar een afdeling of een filiaal.

Uitgebreide statistieken

De organisatie krijgt een duidelijk overzicht van de gesprekken die hebben plaatsgevonden. Gemiddelde gespreksduur, piektijden en andere organisatiespecifieke data kunnen op deze manier uitgebreid worden geanalyseerd. Dit ter verbetering van de dienstverlening van uw organisatie.

Wilt u ook gebruik maken van de beste communicatieoplossing voor het midden- en kleinbedrijf?

Neem dan contact met ons op voor meer informatie, de zeer scherpe tarieven en de implementatiemogelijkheden voor uw organisatie.

Voys Groningen

Winschoterdiep OZ 46
9723 AC Groningen

Postbus 15000
9700 CD Groningen

T 050 210 25 40
F 050 585 77 57
E info@voys.nl
I www.orgcon.nl

Voys is een bedrijfsonderdeel van TNO Informatie- en communicatietechnologie.