

Voys One

MiCloud

MiCloud is dé online telefooncentrale van Voys One. Hiermee is je telefooncentrale overal beschikbaar, want het maakt niet uit of je op kantoor of thuis werkt, of dat je onderweg bent. Zolang je een internetverbinding hebt, maak je gebruik van deze geavanceerde centrale in de cloud. Je hebt dus geen fysieke telefooncentrale meer op locatie staan, maar je maakt wel gebruik van alle functionaliteiten van de meest uitgebreide centrales. Nog een groot voordeel hiervan is dat je alleen betaalt per gebruiker.



vaste toestellen, handsets en softphones
alles is mogelijk

Alle soorten toestellen

MiCloud is de cloud telefonieoplossing voor de grootzakelijke markt. Dit unieke online platform biedt alle mogelijke telefonietoepassingen die bedrijven kunnen wensen. Het platform is geschikt voor gebruik met (een combinatie van) vaste toestellen, handsets en softphones en kan perfect worden ingesteld voor standaard gebruikers, maar ook voor receptionistes en callcenter medewerkers.

MiCloud telefonie

De telefooncentrale MiCloud van Voys One heeft verschillende mogelijkheden en functionaliteiten. Je kunt gebruik maken van MiVoice, MiCollab of MiContact Center. Uiteraard is het altijd mogelijk om op te schalen naar een ander product.



MiVoice

MiVoice biedt jouw organisatie alle functionaliteiten en voordelen van een geavanceerde telefoniecentrale. Je hebt geen telefoniecentrale op locatie nodig, maar belt volledig via de cloud. Snel schalen met gebruikers en groepen is daarmee eenvoudig geregeld.



MiCollab

Met MiCollab van Voys One heb je altijd inzicht in de beschikbaarheid van alle medewerkers in de organisatie. Door middel van handige integraties en apps kunnen medewerkers hun eigen bereikbaarheid optimaal instellen.



MiContact Center

Met MiContact Center van Voys One verhoog je de bereikbaarheid van je organisatie. Of je nou een helpdesk of informatiebalie met een paar medewerkers hebt, of een groot multimedia callcenter op meerdere locaties, met MiContact Center heb je de ultieme oplossing voor een optimale klantervaring.

Alles in de cloud

MiVoice

Je eigen MiCloud telefoniecentrale configureer je in een eenvoudige serviceportal, genaamd Oria. Hierin bepaal je op welke manier de organisatie bereikbaar is. Gebruik hiervoor diensten als keuzemenu's, openingstijden, groepen, voicemailen en nog veel meer. De medewerkers in je organisatie kunnen indien gewenst ook inloggen om hun eigen bereikbaarheidsprofiel te beheren, toetsen aan te passen en voicemail aan of uit te zetten. Zo heb je er zelf minder werk van.



Als een medewerker meer functionaliteiten nodig heeft, zoals click-to-dial of presence, dan schaal je het profiel eenvoudig op en ontvangt de medewerker automatisch een welkomstbericht met de benodigde instructies. Zo heb je zelf de controle over de functionaliteiten per medewerker en de bereikbaarheid van het bedrijf, maar hoeft je niet zelf alles in te stellen.

Het profiel van MiCollab heeft zeer geschikte functionaliteiten voor de groot zakelijke markt. Een overzicht hiervan vind je verderop in deze brochure. Sommige functies vinden we zo goed, dat we ze hieronder graag toelichten!

Presence

Zou het niet handig zijn als je zou weten of en hoe iemand beschikbaar is als je contact met diegene wilt krijgen? Met MiCollab weet je niet alleen of iemand bereikbaar is, maar ook hoe: telefonisch, via een videogesprek of chatsessie. Je ziet het in één oogopslag.

Bereikbaarheid

Je bepaalt als gebruiker zelf of en hoe je bereikbaar bent. In MiCollab stel je zelf deze status in en je kunt deze zelfs automatisch laten aanpassen door agenda-informatie van Outlook of Google. Plan je bijvoorbeeld een vergadering in, dan verandert je status op dat moment in 'niet storen.' Het is zelfs mogelijk om de status te wijzigen op basis van je GPS-positie. Alle telefoontjes gaan dan automatisch naar je mobiele telefoon als je niet in de buurt van kantoor bent. Dat levert een forse bereikbaarheidswinst op!

App

Met de MiCollab App krijgt je smartphone dezelfde functies als de telefoon op de zaak. Je bent bereikbaar op één nummer, beschikt over een geïntegreerde contactenlijst en ziet via je mobiele toestel de beschikbaarheid van je collega's. Met de softphone bel je via Wifi of een 3G/4G-netwerk en dat scheelt aanzienlijk in de kosten.



MiContact Center

Of je nu een helpdesk hebt met een paar medewerkers, of een grootschalig callcenter op meerdere locaties, met MiContact Center van Voys One kunnen we altijd een passende oplossing bieden die modulair op te bouwen is en veel rapportagemogelijkheden heeft.

Je kiest zelf of je het zo standaard of zo uitgebreid mogelijk maakt. Met deze oplossing kunnen uw medewerkers werken waar ze maar willen, zolang er een internetverbinding is. Bij veranderingen uitbreiden en nieuwe mogelijkheden toevoegen? Dat kan! Het is ook mogelijk om je eigen processen en callflows beheren. Je kunt zelfs het klantcontact integreren met Unified Communications applicaties en met je eigen CRM-pakket.



**MiContact Center
heeft het complete aanbod**

MiContact Center stelt bedrijven in staat om

- door gebruik van data zo effectief mogelijk de gesprekken af te handelen
- direct te handelen bij veranderende belvolumes
- beheer te vereenvoudigen en administratieve werkzaamheden te verminderen
- de benodigde bezetting van het contact center te voorspellen
- medewerkers te coachen en informatie eenvoudig naar iedereen te communiceren
- het gehele belproces van gesprekken inzichtelijk te krijgen
- medewerkers direct aan te sturen als doelstellingen niet worden gehaald



Multimedia

Zoals je misschien al gelezen hebt, kan MiContact Center nagenoeg alles* op het gebied van telefonie. Zo zijn er ook handige multimedia integraties mogelijk, zoals e-mail en webcare.

E-mail

Naast telefoongesprekken stromen er dagelijks vaak honderden e-mails de organisatie binnen. Deze handel je het liefst net zo efficiënt af als de telefonische contacten. Met ons Multimedia Contact Center houd je grip op de e-mail conversaties met je klanten. Zo mis je nooit meer een nieuwe e-mail en heb je altijd inzage in de geschiedenis van de e-mail wisseling met je zakelijke contacten. Door middel van rapportages en planning beschik je zo optimaal over de juiste medewerkers op de juiste plekken en verhoog je ook nog eens de klantvriendelijkheid van de organisatie.



Bekijk het overzicht op de volgende pagina's voor **alle functionaliteiten**

Webcare

Om het klantcontact nog soepeler en effectiever te laten verlopen kun je ook kiezen om via webchat bereikbaar te zijn voor mensen die met je organisatie in contact willen komen. Met alle genoemde media is het mogelijk om een prachtig inzicht te krijgen in hoe de organisatie persteert op het gebied van bereikbaarheid en de geboden hulp. Op je website laat je ondertussen real-time tijdsindicaties van de verwachte antwoordsnelheid op bel-len, e-mail en webchat zien, zodat je klanten weten wat de beste manier is om contact te zoeken. Zo kun je eenvoudig verwachte afhandeltijden waarmaken.

Functionaliteit

Uiteraard zijn er veel meer mogelijkheden dan de uitgelichte functies. Hieronder vind je een overzicht van alle diensten en de daarbij horende profielen van MiVoice en MiCollab.

	MiVoice	Entry MiCollab	Standard MiCollab	Premium MiCollab
VoIP User	✓	✓	✓	✓
Voicemail	*	✓	✓	✓
Multiple devices		✓	✓	✓
Desktop/web app	✓	✓	✓	✓
Presence		✓	✓	✓
Teleworker	*	*	✓	✓ (3x)
Conf & Collab			✓	✓
Softphone	*	*	✓	✓
Smartphone app	*	*	✓	✓
Receptie add-on		*	*	*
SFDC plugin			*	✓
Receptie add-on			*	*



Optioneel



Functionaliteit

En we hebben nog meer...

	MiContact Center Voice	MiContact Center MM add-on
VoIP Agent (ACD)	✓	
Realtime & reporting	✓	
Forecasting	✓	
Mailbox	✓	
Softphone	✓	
Teleworker	✓	
Call Recording	✓	
IVR	✓	
IVR add on	*	*
Multimedia		✓

Interactive Voice Response (IVR)

De IVR module heb je nodig wanneer keuzemenu's complex worden. Deze module zit tot maximaal 20 poorten in het MiCC Voice profiel. Standaard omvat deze: Messaging, reporting, conditionbased routing, wachtrij positiemeldingen (UPiQ).

* IVR add-on

Deze add-on heb je nodig als er behoefte is aan terugbelopdrachten uit de wachtrij of als de beller een verificatienummer dient in te voeren.

Contact

Help!

Duizelt het van de mogelijkheden en weet je niet precies wat voor jou de beste oplossing is? Neem dan contact* met ons op!



vooral telefonisch contact vinden we leuk

