

iVOCS - i2PACK

i2Pack van iVOCS is een software gebaseerde IP PBX. Daarnaast beschikt de i2PACK over extra functionaliteiten. Deze brochure geeft een overzicht van de mogelijkheden van i2Pack.

Open standaarden

i2Pack is gebaseerd op open standaarden. Dit betekent dat i2Pack compatibiliteit biedt met alle standaard SIP telefoons (o.a. Cisco, Linksys, Aastra, SNOM, Grandstream, etc.) en standaard SIP gateways.

U bent niet afhankelijk van een leverancier en kunt zo kiezen wat het beste bij u past.

Internet gebaseerd

Communicatie via internet biedt veel voordelen; zo heeft u meer communicatie mogelijkheden en een flexibele manier van werken. Telefoons op een flex werkplek kunnen direct aan een gebruiker worden toegekend en zodra deze gebruiker zich afmeldt sluit de telefoon zich automatisch af.

In i2Pack zijn alle netwerkfuncties voor een veilige communicatie en samenwerking via internet ingebouwd.

Bereikbaarheid

Gebruikers zijn niet meer gebonden aan een vaste werkplek. Medewerkers kunnen probleemloos thuis werken en zijn overal ter wereld bereikbaar waar zij internet toegang hebben.

Hetzelfde telefoonnummer kan aan diverse IP telefoons of mobiele toestellen toegewezen worden.

Bij een oproep gaan al uw telefoons en/of clients rinkelen; aan U de keuze welke telefoon u opneemt.

Functionaliteit

i2PACK biedt diensten zoals meerdere adresboeken, telefonie, fax, voicemail, e-mail en chat.

De functionaliteit wordt geleverd in eenvoudig te configureren modules.

In de bijlage vindt u een lijst van alle i2Pack functionaliteit.

Beheer

Middels een web interface configureert u alle medewerkers en telefoons. Ook definieert u hier de algemene bereikbaarheidsregels en regelt u de autorisatie.

Zo verhoogt u de bereikbaarheid en het gebruiksen beheersgemak.

Kostenbesparing

Door de integratie van i2Pack in uw data netwerk is het niet nodig om een separaat telefonie netwerk aan te leggen. Dit bespaart in nieuwe panden of bij uitbreidingen in aanleg- en netwerkkosten.

Telefoneren tussen twee partijen die bij SIP leveranciers zijn aangesloten is gratis en bellen via een VOIP provider is in het algemeen goedkoper dan bellen via ISDN.

Op deze manier kunt u aanzienlijke besparingen bereiken.



Een gesprek voeren

Adresboeken

Meerdere adresboeken staan tot uw beschikking: het interne adresboek met gebruikers van i2Pack, CRM adresboeken met contactpersonen en zakelijke relaties en persoonlijke adresboeken.

Met de adresboeken wordt naam/nummerherkenning gerealiseerd en kunt U met één simpele click een gesprek opzetten.

Onderling bellen

Met i2Pack kunt u onderling gratis bellen naar uw interne nummers waar ook ter wereld, omdat deze gesprekken via uw interne netwerk lopen.

Dit geldt ook als u meerdere vestigingen heeft. Zo kunt u uw omgeving configureren als één grote centrale of meerdere gekoppelde centrales.

Extern bellen

Least cost routing: het systeem kiest automatisch voor U de voordeligste route zodat u bespaart op belkosten.

Beantwoorden

Van buiten komende gesprekken van het openbare net of van andere netwerken worden op netlijnen (speciale nummers voor inkomende gesprekken) afgeleverd.

Externe nummers kunnen met interne nummers gekoppeld worden, waardoor een van buiten komende oproep direct bij de interne bestemming uitkomt.

Gespreksoptname / gespreksverslag

Met één druk op de knop schakelt u de opnamefunctie in.

Van elk gesprek wordt een gespreksverslag geregistreerd met o.a. de nummers van de betrokken partijen en de duur van het gesprek. Een opname van het gesprek kan als bijlage

Bereikbaarheid van uw medewerkers

Aanwezigheid

Uw status (aanwezig, niet storen, afwezig) kunt u bekend maken via de web interface, de PC Client of met behulp van speciale codes of toetsen op uw toestel.

Instellingen

Middels een module in i2Pack of via speciale codes kunt u gedetailleerd en eenvoudig bepalen wanneer en hoe u bereikbaar wilt zijn en naar wie u uw toestel wilt doorschakelen als u afwezig bent.

Twinning

Een oproep kan zowel op uw vaste nummer als op een gekoppeld toestel worden afgeleverd.

Dat gekoppelde toestel kan elke andere interne of externe telefoon zijn, bijvoorbeeld een DECT telefoon of een mobiele telefoon. Het gesprek wordt verbonden naar het toestel dat als eerste wordt opgenomen. U kunt ervoor kiezen om de oproep pas na een vertraging aan het gekoppelde toestel aan te bieden. Dit voorkomt de extra kosten van het onnodig bellen naar uw mobiele telefoon.

Het voordeel van Twinning is dat u altijd bereikbaar bent onder uw vaste nummer maar niet gekluisterd bent aan de locatie ervan.

Voicemail

Als u niet bereikbaar wilt of kunt zijn dan is het mogelijk om oproepen door te schakelen naar uw voicemail.

U ziet op uw telefoon dat er voicemail berichten binnengekomen zijn. Via een gesprek met de voicemail box kunt u de voicemail afhandelen.



Bereikbaarheid van uw bedrijf

Receptie

Met de module Receptie kunnen één of meerdere medewerkers bemiddelen bij inkomende en uitgaande oproepen.

Voor de bemiddeling heeft een receptie medewerker de beschikking over een i2Operator applicatie, met daarbij:

- meerdere adresboeken met naam/nummerherkenning, te gebruiken voor het opzetten van een nieuwe gesprekken of het doorverbinden van een bestaande oproep.
- overzichten van oproepen die zijn afgehandeld, binnenkomen, in behandeling zijn of teruggevallen zijn naar de receptie.
- overzichten van de aanwezigheid/bereikbaarheid van alle collega's.

Secretariaat

Bij de module Secretariaat worden aan medewerkers speciale rollen toegekend. Een beperkte bereikbaarheid van managers kan worden opgevangen door waarnemende assistenten. De deelnemers van een secretariaat-groep zien elkaars status en kunnen oproepen die niet beantwoord worden voor elkaar en voor managers oppakken.

Conferentie

Met de module Conferentie kunnen meerdere partijen gelijktijdig overleggen.

Er kunnen meerdere conferentie sessies parallel lopen; via een PIN code kunt u bepalen wie kunnen deelnemen en welke rechten zij hebben.



Service desk

Met de module Service Desk wordt binnenkomend verkeer voor het service desk nummer door een groep van service desk medewerkers afgehandeld

U kunt zelf het schema voor afhandeling kiezen. Dit kan zijn een IVR met wachtrij of directe afhandeling door een groep, etc.

Als alle medewerkers bezet zijn dan kan de beller een keuzemenu aangeboden krijgen. Hierna wordt de oproep in een wachtrij geplaatst. De oproeper hoort dan wachtrij muziek en kan periodieke meldingen krijgen over de voortgang.

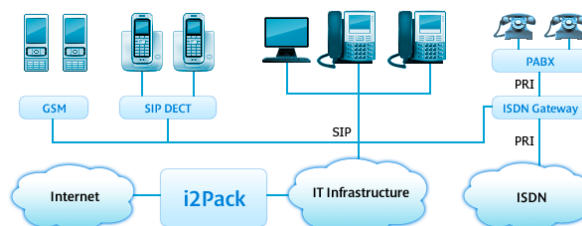
Elkaar snel bereiken

Oproepen

Met de module Oproep kan een Bedrijfs Hulp Verlening (BHV) of een andere oproep applicatie gerealiseerd worden.

Hierbij worden er groepen gedefinieerd van mensen die oproepbaar zijn, waarbij per groepslid de diverse kanalen aangegeven kunnen worden: Telefonisch, Mobiel, SMS, Tekst bericht in telefoon/i2Communicator display, Chat bericht, Email bericht.

Opgeroepen medewerkers kunnen een terugmelding geven op een oproep. Uitgaande oproepen en terugmeldingen erop worden geadmistreerd en op een overzichtelijke manier gepresenteerd.



Intercom & Omroep

Met de Module Paging wordt zowel Intercom als Omroep aangeboden

Intercom is een directe communicatie tussen twee partijen.

- de initiator belt naar een intern nummer, voorafgegaan door een speciale code en geeft hiermee aan dat het een intercom oproep is.
- de telefoon van de opgeroepen partij is zodanig geconfigureerd dat deze een intercom gesprek automatisch beantwoordt.

Omroep is een directe communicatie van de initiator naar meerdere andere partijen.

- ook hierbij gebruikt de initiator een speciale code om aan te geven dat het een omroep betreft.
- bij de opgeroepen partijen worden mogelijke actieve gesprekken automatisch in de wacht gezet en wordt de omroep direct luidsprekend doorgegeven.

Meer dan telefonie alleen

E-mail

In i2Pack zit een volwaardige e-mail server. Deze kan onder andere gebruikt worden als normale e-mail server, om Voicemail af te leveren als e-mail bijlage of om e-mail oproepen te verzenden / ontvangen.

Chat

Chatten is mogelijk met behulp van de i2Communicator.

i2Communicator

Met de i2Communicator van iVOCS krijgt U de beschikking over een SIP client die onder Windows, Linux of MAC OS werkt. Zie de i2Communicator folder voor alle informatie over deze applicatie.

Een veilige keuze

Netwerk

In i2Pack zitten onder andere Firewall, Web Proxy, VPN, Blacklists, E-mail filters. Hierdoor kan op een veilige manier over internet gecommuniceerd worden.

Toegang

Middels Rollen, Rechten, Feature sets, Verkeersklassen en dergelijke kunt u uw bedrijfsbeleid over wat gebruikers wel en niet kunnen, vorm geven.

Provisioning

(geselecteerde) SIP telefoons en clients worden vanuit i2Pack automatisch ingericht (provisioning). Hierdoor worden configuratieproblemen en ongeoorloofd gebruik vermeden.

Uitvoering

U kunt kiezen uit de diverse uitvoeringen van i2Pack

- i2Pack - eco is de mini server uitvoering waarmee jaarlijks een aanzienlijk bedrag aan stroomverbruik bespaard kan worden t.o.v. een 19 inch rack server.
- i2Pack - standaard is i2Pack op een standaard server.
- i2Pack - cluster is een fouttolerante uitvoering van i2Pack standaard

U kunt i2Pack op uw locatie installeren of in een data-center (co-locatie).

i2Pack is een krachtige oplossing voor multi-tenanting en hosting. Op een i2Pack kunnen meerdere domeinen worden gerealiseerd. Elk domein is volledig gescheiden van de andere domeinen.

Met i2Pack kunt U complexe migraties doen van een oude bedrijfscentrale naar de nieuwe omgeving.

iVOCS - i2PACK

Bijlage: faciliteiten

Intern bellen

Onderling bellen met andere nummers uit uw privé nummerplan.

Dit onderling bellen kan binnen uw bedrijfsnetwerk en/of het hele internet.

Direct inbellen

Oproepen van het externe netwerk die op een extern nummer worden aangeleverd kunnen direct naar een geassocieerd intern nummer gerouteerd worden.

Direct uitbellen over beste route

Bellen naar een ander netwerk over de goedkoopste of meest gewenste route (bijvoorbeeld over de GSM gateway naar collega's).

SIP spraak en video

Verbindingen voor spraak en video intern of van/naar andere netwerken op basis van SIP (SIP is de internet standaard).

Nummerherkenning

Binnenkomende oproepen worden vergeleken met de adresboeken. In geval van een match wordt er een naam gepresenteerd.

Nummerweergave

Er zijn verschillende opties voor Nummerweergave zoals weergave van het eigen nummer, het bedrijfsnummer of geen nummer.

Meerdere registraties

Als u meerdere telefoons registreert op één nummer dan gaan bij een binnenkomende oproep alle telefoons rinkelen.

Belgroepen

U kunt een oproep bij een groep gebruikers laten uitkomen. Hierbij kunt u er voor kiezen om alle telefoons gelijktijdig over te laten gaan.

Hunt groep

Bij een belgroep kunt u ook een oproep op een vaste volgorde of cyclisch (Hunt groep) over de groepsleden verdelen.

Wachtstand

U kunt een gesprek tijdelijk onderbreken en het in de wachtstand zetten.

Wachtmuziek

De andere partij die het gesprek in de wacht heeft staan hoort tijdens de wachtstand wachtmuziek.

Doorverbinden met aankondiging

U kunt een gesprek doorverbinden door eerst een nieuwe verbinding op te zetten en het doorverbinden aan te kondigen.

Direct doorverbinden

U kunt een gesprek doorverbinden zonder vooraankondiging. Tijdens het doorverbinden wordt er een beltoon gegeven.

Terugbellen bij in gesprek

Wanneer een oproep niet lukt omdat de opgeroepen partij bezet is kunt u automatisch teruggebeld worden.

Doorschakelen onvoorwaardelijk

U kunt al uw oproepen onvoorwaardelijk doorschakelen naar een ander nummer.

Doorschakelen bij afwezigheid

Uw oproepen worden doorgeschakeld als u zich in de 'afwezigheid' toestand hebt gezet.

Doorschakelen bij niet storen

Uw oproepen worden doorgeschakeld als u zich in de 'niet storen' toestand hebt gezet.

Doorschakelen bij bezet

Uw oproepen worden doorgeschakeld als u bezet bent.

Doorschakelen bij geen antwoord

Uw oproepen worden doorgeschakeld als u de oproep niet beantwoordt.

Dubbelgesprek

Als u in gesprek bent dan kan het gesprek toch als een dubbelgesprek aangeboden worden.

Parkeren en oppakken

U kunt een gesprek onderbreken door het te parkeren. De andere partij hoort dan wachtmuziek.

Gesprek op een andere plek oppakken

Een geparkeerd gesprek kan door u zelf of door een andere partij op gepakt worden.

Oproepen oppakken

Binnenkomende oproepen van collega's waarmee u in dezelfde groep zit kunt u oppakken als deze niet beantwoord worden.

Gespreksverslag

Van elke oproep wordt een gespreksverslag gemaakt dat aangeeft welke partijen er bij betrokken waren en hoe lang het heeft geduurd.

Gemiste gesprekken

In het gespreksverslag wordt ook aangegeven hoe de oproep verlopen is. Gemiste gesprekken zijn een selectie hieruit.

Gespreksopname

Van gesprekken kunnen gespreksopnames worden gemaakt en als bijlage aan het gespreksverslag worden gekoppeld.

Gespreksnotities

Tijdens een gesprek kunnen er ook notities gemaakt worden. Deze worden als bijlage aan het gespreksverslag gekoppeld.

Adresboeken

Adresboeken worden gebruikt voor contactinformatie, naam/nummervertaling en voor het opzetten van verbindingen.

CRM adresboek

Het CRM adresboek is voor externe contactpersonen en zakelijke relaties (accounts).

Gebruikers adresboek

Het Gebruikers adresboek is voor registratie van systeemgebruikers en hun adresinformatie .

Persoonlijk adresboek

Het Persoonlijke adresboek is voor registratie van persoonlijke informatie.

Groepen

Dit zijn verzamelingen van systeemgebruikers waaraan rollen en rechten worden toegekend.

Rollen en rechten

Een rol geeft een verzameling rechten. Een rol kan betrekking hebben of het i2Pack systeem of business objecten.

Aanwezigheid (Presence)

Bij een Direct Contact kunt U de aanwezigheidstoestand van een collega volgen.

Bezet lampen veld (Busy Lamp Field)

Volgen van binnenkomende oproepen of het in gesprek zijn van een collega.

Twinning

Bij Twinning wordt een oproep op de normale telefoon/client afgeleverd en de geassocieerde telefoon.

Twinning vertraagd

Bij vertraagd Twinning wordt het gesprek pas na een vertraging op het geassocieerde toestel aangeboden.

Voicemail

Oproepen kunnen naar voicemail doorgeschakeld worden of oproepen kunnen op voicemail terugvallen als deze niet beantwoord worden.

Wachtend bericht indicatie

Als er nieuwe voicemail berichten zijn opgenomen dan krijgt u daarvan een melding op uw telefoon en i2Communicator.

Voicemail folders

Voor het beheer van voicemail zijn er verschillende folders beschikbaar waarin de berichten opgeslagen kunnen worden

Voicemail naar Email

Voicemail kan als bijlage van een E-mail in uw E-mail account worden afgeleverd.

Receptie

Een module voor bemiddeling van inkomende oproepen en mislukte directe inbelpogingen.

Keuzemenu

Module voor automatische afhandeling van oproepen, zijnde een programmering van ingesproken berichten en mogelijk reacties hierop.

Automatische receptie

Keuzemenu voor gehele/gedeeltelijke automatische afhandeling van receptie verkeer.

Service desk

Module voor afhandeling van service desk verkeer, waarbij de service desk door meerdere medewerkers bemand kan worden.

Wachtrij

Een rij van parkeerplaatsen voor oproepen die nog niet afgehandeld kunnen worden omdat alle medewerkers bezet zijn.

Periodieke meldingen

Oproepen in de wachtrij krijgen een periodieke melding met betrekking tot de voortgang.

Vorbereiding sluitingstijd

Besturing van de wachtrij-grootte waardoor bij sluitingstijd de wachtrij leeg is.

ACD/Automatische oproep verdeling

Verdeling van oproepen over service desk medewerkers op vaste volgorde of op cyclische volgorde.

Secretariaat

Module voor afhandeling van secretariaat verkeer volgens een rolverdeling voor waarneming en oppikken van verkeer.

Waarneming

Rolverdeling waardoor assistenten oproepen van managers die niet gestoord willen worden waarnemen.

Bereikbaarheid

Instellingen m.b.t. hoe en wanneer oproepen afgehandeld moeten worden. Dit kan via een ster code oproep of via i2Communicator.

Bereikbaarheid

Een functie van i2Communicator waarmee de bereikbaarheid ingesteld kan worden.

Programmakeuze

Middels meerdere programma's wordt bepaald hoe onder verschillende condities oproepen afgehandeld worden.

Programmatijden

De programmatijd geeft aan wanneer een programma van toepassing is. De programmatijd wordt middels een terugkeerpatroon ingesteld.

Eigen geluiden

Eigen geluiden, als onderdeel van keuzemenu's, kunnen via een * oproep of via het portaal opgenomen worden.

Conferentie

Module voor het overleggen met meerdere partijen via een of meerdere conferentiebruggen.

Moderator

Organisator van een conferentie die aan de deelnemers toegang verschaft en bepaalde rechten toekent (alleen luisteren of volledig deelnemen).

PIN beveiligd

Deelnemers kunnen alleen via hun PIN deelnemen. PIN codes zijn alleen maar geldig voor de huidige conferentie.

Chat

Vergadering via real-time tekstboodschappen gebruikmakend van de Jabber standaard.

Persoonlijk melding

Weergave van een Presence indicatie en een persoonlijke melding.

Chat log

Registratie van de chat. De chat log is beschikbaar als bijlage aan het Chat verslag.

Inzetbaarheid

Schaalbaar platform: i2Pack-eco, i2Pack-server, i2Pack-cluster, i2Pack-hosted.

Meerdere talen

Nederlands en Engels.

Open standaarden

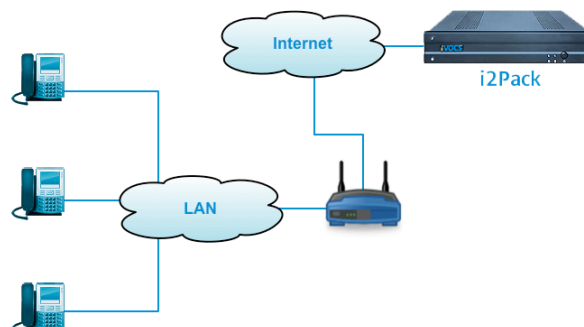
Gebaseerd op open standaarden. Hierdoor kunnen standaard telefoons en gateways gebruikt worden.

SIP telefoons en clients

Cisco, Linksys, Grandstream, Aastra etc.

Provisioning telefoons

Automatisch configureren van telefoons.



Multi tenant

Meerdere bedrijven in een verzamelgebouw kunnen op een server/cluster worden aangesloten.

Hosting

I2Pack kan vanuit een data center hosted diensten leveren. Elk bedrijf krijgt hierbij een eigen volledig autonome virtuele omgeving.

Beveiliging

Opties die afhankelijk van de omgeving van toepassing zijn : Firewall, VPN, Blacklist, Filters.

Toegangscontrole

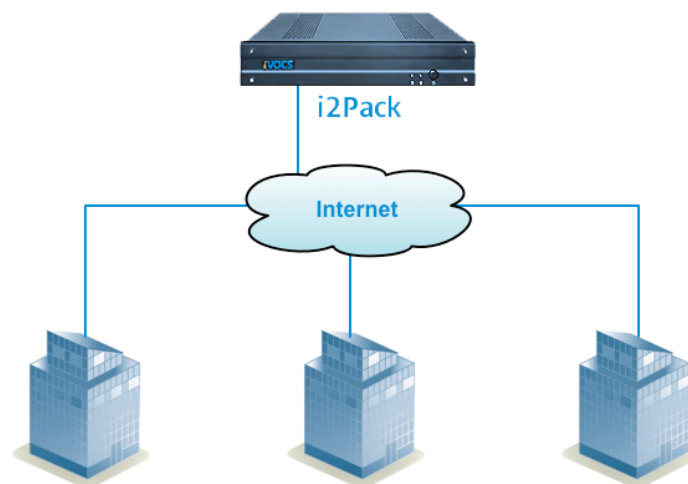
Rollen met daaraan gekoppelde rechten voor het systeem of business objecten.

Mobiel onderling

Met een GSM groepsabonnement en een GSM gateway kunt u besparen op de kosten voor mobiel bellen.

Web interface

Eenvoudig beheer.



Voor meer informatie:

iVOCS
Roelofslaantje 8, 1411 HA Naarden

Telefoon: 035 2400 300
Email: info@ivocs.com

Email: info@ivocs.com
Telefoon: 035 2400 300