



ZyCall | Switch

– brugervenligt og fleksibelt omstillingsbord

Til omstillingsfunktionen er der tilbudt en ZyCall Switch løsning til en Cisco Unified Communications Manager.

Zylinc ApS har igennem de seneste år leveret løsninger til Cisco IP telefoner. Virksomheden er blandt andet kendt for ZyDesk produkter samt ZyView Cisco IP telefoni løsninger, der viser realtids informationer direkte på telefonen.

ZyCall Switch er et komplet omstillingsbord, der indeholder alle de funktioner, som receptionisten har behov for til at håndtere virksomhedens opkald effektivt.

Løsningen har en flad prisstruktur, og er baseret på antallet af brugere der skal synkroniseres, og dermed vises i omstillingsfunktionen.

Code	Queue name	Caller number	Time in Queue	Call status
Level - A	Main nr.	+45 40 40 59 21	0:00:25	NEW
Level - B	Main nr.	+45 40 40 59 21	0:00:15	NEW

Receptionist	Status	Queues
Camilla Toft		Level - A
Jonathan Gergsøe		Level - B

Caller	Receiver	Duration	Status
No calls transferred recently			

Name	Phone	Mobile	Subject
Sigird Billingsje	341	+ 45 40 22 33 99	
Sonja Sandorff	350	+ 45 40 22 22 99	
Solvej Brink	390	+ 45 40 00 22 99	Bryllupsferie
Seren Sol Kjær	303	+ 45 40 00 02 99	

Det første kunderne møder

Omstillingen er det første kunderne møder, når de kontakter virksomheden eller ringer forgæves til virksomhedens medarbejdere. Det er derfor afgørende, at receptionisten hurtigt kan besvare kundens opkald, og hjælpe kunden videre til den rette medarbejder.

God kundeservice stiller krav til virksomhedens omstillingsbord. ZyCall Switch er derfor udviklet i samarbejde med erfarne receptionister. Det har medført logisk opbyggede funktioner, der er simple at anvende samt tilpasse til såvel virksomhedens som receptionistens behov.

Desuden er ZyCall Switch fuldt ud kompatibel med ZyDesk og ZyView produkterne.

Løsningen består af følgende Zylinc produkter:

- Kalendersynkronisering til
 - IBM Lotus Domino, 6.5, 7.x, 8.x
 - Microsoft Exchange 2003 eller 2007
 - Novell GroupWise API 6.5 SP 2 eller nyere
- Fraværsmelding (Absence) direkte fra klient programmet
- Afsendelse af tekstbeskeder (Attention) fra klienten til modtagerens Cisco IP telefon.
- Line State på Cisco telefonerne, så receptionisten kan se hvem der er optaget på telefonen.
- Statistik portal med overblik over opkalds- og køhåndtering.

Løsningen understøtter følgende Cisco IP anlæg:

- CUCM 6.x
- CUCM 7.x
- CUCM 8.x (6 måneder efter officiel frigivelse).