Wirtualne centrale telefoniczne

Czym są i co oferują Wirtualne Centrale Telefoniczne oferowane przez T-Mobile.

- Czym jest Wirtualna Centrala Telefoniczna?
- Platforma Głosowa vs Unified Communications
- Czym jest Platforma Głosowa Grupa?
- Czym jest Unified Communications?
- FAQ

Czym jest Wirtualna Centrala Telefoniczna?

Wirtualna centrala telefoniczna, znana również jako wirtualna centrala VPBX (Virtual Private Branch Exchange), to system telefoniczny oparty na chmurze, który umożliwia zarządzanie połączeniami telefonicznymi w firmie bez potrzeby posiadania tradycyjnej infrastruktury telekomunikacyjnej. Tego typu rozwiązanie oferuje wiele funkcji dostępnych w tradycyjnych systemach VPBX, takich jak przekierowywanie połączeń, poczta głosowa, automatyczna sekretarka, konferencje telefoniczne, wysyłka wiadomości, nagrywanie połączeń oraz integracja z innymi narzędziami komunikacyjnymi.

W ofercie T-Mobile znajdują się dwie wirtualne centrale telefoniczne: **Platforma Głosowa Grupa** oraz **Unified Communications.** Ich funkcje oraz porównanie znajdziesz pod tym linkiem: *Platforma Głosowa vs Unified Communications.*

Główne zalety wirtualnej centrali telefonicznej to:

■ **Koszty**: Brak potrzeby inwestowania w kosztowną fizyczną infrastrukturę i jej utrzymanie.

■ **Skalowalność**: Łatwe dostosowanie systemu do zmieniających się potrzeb firmy, w tym dodawanie nowych użytkowników lub użytkowników.

■ **Elastyczność**: Możliwość korzystania z systemu z dowolnego miejsca na świecie, co jest szczególnie korzystne dla firm z pracownikami zdalnymi lub z biurami w różnych lokalizacjach.

■ **Funkcjonalność**: Dostęp do zaawansowanych funkcji, takich jak integracja z CRM, zaawansowane analizy połączeń, czy też automatyzacja procesów obsługi połączeń.

■ **Łatwość zarządzania**: Intuicyjne interfejsy zarządzające, które pozwalają na łatwe konfigurowanie i monitorowanie systemu.

■ **Bezpieczeństwo**: Wiele wirtualnych central telefonicznych oferuje zaawansowane funkcje zabezpieczeń, takie jak szyfrowanie połączeń i ochronę przed atakami DDoS.

Główne zastosowania wirtualnych centrali telefonicznych to:

■ **Numer dostępowy:** Innowacyjne rozwiązanie, które umożliwia odbieranie wielu połączeń, automatyczne przekazywanie ich do odpowiednich działów, oddzwanianie oraz wysyłanie wiadomości – wszystko z wykorzystaniem tylko jednego numeru, który łatwo zapamiętają Twoi klienci.

■ **Przekazywanie połączeń:** Automatyczne przekazywanie połączeń do odpowiednich działów w firmie to inteligentne rozwiązanie, które szybko łączy klientów z właściwymi ekspertami, zwiększając efektywność i satysfakcję z obsługi.

■ **Interaktywne drzewko wyboru:** Automatyzuje obsługę telefoniczną, umożliwiając klientom samodzielny wybór opcji i szybki, łatwy dostęp do informacji i usług przez całą dobę.

■ **Wysyłka wiadomości**: Wysyłaj SMS do wielu numerów jednocześnie, informując swoich klientów o promocjach i ważnych wydarzeniach, oraz twórz listy dystrybucyjne, aby szybko dotrzeć do szerokiego grona odbiorców.

■ **API do wysyłki wiadomości**: Zintegruj wysyłkę wiadomości ze swoim systemem informatycznym, automatycznie wysyłając przypomnienia o wizytach, potwierdzenia zamówień czy życzenia urodzinowe, oraz daj klientom możliwość potwierdzania terminów, obecności lub wizyt za pomocą prostego SMS.

■ **Raporty i statystyki**: Monitoruj ilość wykonanych połączeń, dowiedz się, ile razy klienci dzwonili do Twojej firmy, oraz otrzymuj regularne podsumowania i raporty na swoją pocztę.

■ **Nagrywanie rozmów:** Rejestruj rozmowy telefoniczne, zaznaczaj ważne momenty w trakcie trwania rozmowy, zapewniając pełną kontrolę nad jakością obsługi klienta i bezpieczeństwem danych.

■ **API do obsługi nagrywania**: API do obsługi i pobierania nagranych połączeń to nowoczesne rozwiązanie, które umożliwia łatwy dostęp i zarządzanie nagraniami, integrując je bezproblemowo z Twoimi systemami.

■ **Panel użytkownika:** Intuicyjne narzędzie, które umożliwia szybką konfigurację usług telefonicznych w Twojej firmie za pomocą przeglądarki internetowej.

W ofercie T-Mobile znajdują się dwie wirtualne centrale telefoniczne: **Platforma Głosowa Grupa** oraz **Unified Communications.** Ich funkcje oraz porównanie znajdziesz pod tym linkiem: *Platforma Głosowa vs Unified Communications.*

Platforma Głosowa vs Unified Communications

Porównanie funkcji i możliwości naszych wirtualnych centrali telefonicznych, czyli **Platformy Głosowej Grupa** oraz **Unified Communications**, dostępnych w ofercie **T-Mobile**, pozwala lepiej zrozumieć, które z tych zaawansowanych technologicznie rozwiązań najlepiej odpowiada na potrzeby Twojej firmy w zakresie efektywnej komunikacji, zarządzania połączeniami, wysyłki wiadomości i integracji różnych kanałów kontaktu.

Dostępne funkcjonalności	**Platforma Głosowa**	**Unified Communications**
■ Dzwoniący wybiera za pomocą klawiatury telefonu, gdzie chce się dodzwonić	**TAK**	**TAK**
■ Przekazywanie połączeń przychodzących do grupy numerów	**TAK**	**TAK**
■ Automatyczne odgrywanie komunikatów dla dzwoniących	**TAK**	**TAK**
■ Generator komunikatów za pomocą zamiany tekstu na mowę	**TAK**	**TAK**
■ Generowanie jednorazowych lub cyklicznych raportów	**TAK**	**TAK**

■ Nagrywanie połączeń	**TAK**	**NIE**
■ Masowa wysyłka wiadomości SMS, MMS i FAKS	**TAK**	**NIE**
■ Wysyłanie wiadomości SMS, MMS i FAKS za pomocą adresu e-mail	**TAK**	**NIE**
■ Używanie numerów mobilnych na telefonach	**TAK**	**NIE**
■ Używanie numerów mobilnych jako dostępowych w centrali	**TAK**	**TAK**
■ Integracja stacjonarnego numeru telefonicznego z Microsoft Teams	**NIE**	**TAK**
■ Przejmowanie połączeń przychodzących na inny numer	**NIE**	**TAK**
■ Transfer połączeń przychodzących z poziomu telefonu	**NIE**	**TAK**
■ Automatyczna synchronizacja książki adresowej na telefonach	**NIE**	**TAK**
■ Samodzielne zarządzanie swoim numerem przez pracownika	**NIE**	**TAK**

■ Automatyczne przekierowanie połączeń do sekretarki	**NIE**	**TAK**
■ Lampka informująca o tym czy dana linia jest zajęta (BLF)	**NIE**	**TAK**

Czym jest Platforma Głosowa Grupa?

Platforma Głosowa Grupa to kompleksowe, chmurowe rozwiązanie zapewniające komunikację w Twojej firmie. Dzięki niej uzyskasz możliwość zarządzania połączeniami głosowymi, wysyłania i odbierania komunikatów, a także integracji istniejących rozwiązań głosowych: stacjonarnych i mobilnych.

W zależności od potrzeb będziesz mógł stworzyć efektywną politykę połączeń, która zapewni lepszą obsługę klientów, umożliwi budowanie stanowisk do obsługi kampanii marketingowych oraz zoptymalizuje koszty infrastruktury telekomunikacyjnej w Twojej firmie.

Platforma zawiera połączone funkcjonalności wirtualnej centrali, rozwiązania Call/Contact Center oraz hurtowego wysyłania wiadomości. Pozwala zintegrować wszystkie rozwiązania głosowe, mobilne i stacjonarne w jeden, spójny system.

Najważniejsze funkcje oferowane przez Platformę Głosową:

Numer dostępowy

Nazywany również numerem firmowym, wejściowym, wyjściowym lub wirtualnym, stanowi kluczowy element konfiguracji najważniejszych funkcji Platformy Głosowej, takich jak:

- **Interaktywne menu głosowe (IVR)**: Dzwoniący wybiera za pomocą klawiatury telefonu kolejną akcję podczas połączenia, np. połączenie z wybranym działem organizacji lub odsłuchanie informacji głosowej.
- **Przekazywanie połączeń**: Połączenia są przekazywane do wybranej grupy pracowników, na pocztę głosową lub zostaje odtworzony komunikat głosowy.
- **Godziny pracy**: Obsługa połączeń przychodzących zależy od dnia oraz godziny.
- **Zapowiedzi**: Automatyczne odtwarzanie dowolnych komunikatów głosowych podczas

połączenia. Wgraj własną zapowiedź lub wygeneruj ją za pomocą zamiany tekstu na mowę.

■ **Kolejkowanie połączeń**: Gdy wszystkie linie są zajęte, przekazuj połączenia przychodzące do kolejki i informuj dzwoniącego o liczbie oczekujących przed nim.

■ **Prezentacja numerem dostępowym**: Prezentuj się osobom, do których dzwonisz, za pomocą jednego numeru firmowego.

■ **Numery VIP**: Obsługuj połączenia z wybranych numerów w szczególny sposób.

Nagrywanie

■ **Nagrywanie:** Archiwizacja każdego połączenia na numerach dostępowych i użytkowników.

■ **Komunikaty o nagrywaniu:** Automatyczne informowanie rozmówcy o nagrywaniu.

■ **Znaczniki czasowe:** Oznaczanie ważnych momentów rozmowy za pomocą jednego naciśnięcia na telefonie.

■ **Przechowywanie nagrań:** Przechowywanie nagrań w chmurze T-Mobile lub prywatnej infrastrukturze.

■ **Format nagrywania:** Nagrywanie jedno- lub dwukanałowe w formacie MP3 lub bezstratnym WAV.

■ **API:** Zautomatyzowanie zarządzania nagraniami za pomocą API.

Wysyłka wiadomości

■ **Masowa wysyłka wiadomości:** Hurtowa wysyłka wiadomości SMS, MMS i FAKS z poziomu Platformy Głosowej. Wgraj gotową wiadomość oraz listę odbiorców z pliku. Zaplanuj wysyłkę na wybrany dzień lub powtarzaj ją cyklicznie.

■ **Mail2Message:** Wysyłanie wiadomości za pomocą poczty e-mail.

■ **Identyfikator alfanumeryczny:** Podpisz się nazwą swojej organizacji zamiast numerem telefonu.

■ **Raporty i statystyki:** Sprawdź liczbę wysłanych i odebranych wiadomości za pomocą automatycznie generowanych cyklicznych raportów.

■ **API:** Zautomatyzuj wysyłkę wiadomości i połącz ją z własnym systemem informatycznym.

Pozostałe

■ **Raporty i statystyki:** Pobieraj automatycznie generowane raporty o wykonanych połączeniach oraz wysłanych wiadomościach.

■ **Podgląd online:** Zobacz aktywne połączenia.

■ **Numeracja skrócona:** Wykonuj połączenia w ramach grupy bez konieczności wybierania pełnych numerów.

■ **Numer zewnętrzny:** Dodaj numer prywatny do Platformy Głosowej.

■ **Grupa osobista:** Przypisz kilka numerów do jednego użytkownika. Odbieraj połączenia przychodzące na jeden numer na innym, wykonuj połączenia i prezentuj się innym numerem.

Czym jest Unified Communications?

Unified Communications pozwala zaspokoić rosnące potrzeby firm w zakresie kompleksowej obsługi przepływu informacji, stałego i niezawodnego kontaktu między pracownikami oraz usprawnienia procesów obsługi klienta.

Platforma Unified Communications oparta jest na rozwiązaniu BroadSoft, dostarczanym przez lidera rynku – firmę Cisco. Jej niezawodność potwierdzają tysiące użytkowników na całym świecie.

Najważniejsze funkcje oferowane przez Unified Communications:

- **Interaktywne menu głosowe (IVR)**: Dzwoniący wybiera za pomocą klawiatury telefonu kolejną akcję podczas połączenia, np. połączenie z wybranym działem organizacji lub odsłuchanie informacji głosowej.
- **Przekazywanie połączeń**: Połączenia są przekazywane do wybranej grupy pracowników, na pocztę głosową lub zostaje odtworzony komunikat głosowy.
- **Godziny pracy**: Obsługa połączeń przychodzących zależy od dnia oraz godziny.
- **Zapowiedzi**: Automatyczne odtwarzanie dowolnych komunikatów głosowych podczas połączenia. Wgraj własną zapowiedź lub wygeneruj ją za pomocą zamiany tekstu na mowę.
- **Kolejkowanie połączeń**: Gdy wszystkie linie są zajęte, przekazuj połączenia przychodzące do kolejki i informuj dzwoniącego o liczbie oczekujących przed nim.
- **Prezentacja numerem dostępowym**: Prezentuj się osobom, do których dzwonisz, za pomocą jednego numeru firmowego.
- **Raporty i statystyki:** Pobieraj automatycznie generowane raporty o wykonanych połączeniach oraz wysłanych wiadomościach.
- **Numeracja skrócona:** Wykonuj połączenia w ramach grupy bez konieczności wybierania pełnych numerów.

■ **Pick-up grupa:** Przejmij połączenie przychodzące na inny numer za pomocą swojego telefonu.

■ **Książka adresowa:** Automatycznie synchronizowana na wszystkich telefonach książka adresowa.

■ **Lampka zajętości (BLF):** Informacja na telefonie o tym, czy dana linia jest zajęta.

■ **Transfer połączeń:** Przekazuj połączenia do innych użytkowników z poziomu telefonu.

■ **Konto użytkownika na platformie:** Użytkownik może sam zarządzać swoim numerem bez pomocy administratora.

■ **Numer w Teams:** Połącz numer telefoniczny z aplikacją Microsoft Teams i wykorzystaj ją do wykonywania połączeń.

FAQ

Czym jest numer dostępowy?

Nazywany również numerem **wirtualnym**, **wejściowym**, **wyjściowym**, **firmowym**, **infolinii**. Stanowi kluczowy element konfiguracji najważniejszych funkcji Platformy Głosowej, takich jak:

- Odgrywanie komunikatów powitalnych.
- Przekierowanie połączeń przychodzących do wybranych numerów.
- Tworzenie interaktywnego menu wyboru dla dzwoniących.
- Określenie godzin pracy i związana z nimi obsługa połączeń.
- Odbieranie i wysyłanie wiadomości przychodzących z poziomu Platformy Głosowej.

Czy osoby dzwoniące mogą wybrać na telefonie, z jakim działem firmy chcą się połączyć?

Tak, jest to funkcja **IVR** (Interactive Voice Response), czyli interaktywnego menu wyboru. Dostępna zarówno dla **Platformy Głosowej Grupa**, jak i **Unified Communications**. Dzięki IVR osoby dzwoniące mogą za pomocą klawiatury telefonu, po wysłuchaniu opcji, wybrać dział, z którym chcą się połączyć, odsłuchać informację lub pozostawić wiadomość.

Czy mogę przekierować połączenie do grupy osób, które będą odbierać połączenia?

Tak, jest to funkcja **Hunting Grupa,** znana również jako Grupa numerów lub Grupa użytkowników i jest dostępna zarówno w **Platformie Głosowej Grupa**, jak i **Unified Communications**. Umożliwia ona przekierowanie połączenia przychodzącego na numer dostępowy do grupy numerów użytkowników według skonfigurowanej wcześniej kolejności. Może to być przekazywanie połączeń sekwencyjnie do kolejnych użytkowników, losowo, jednocześnie do wszystkich użytkowników (gdzie pierwszy, który odbierze, prowadzi rozmowę) lub do jednego wybranego użytkownika.

Czy można skonfigurować godziny pracy, według których będą obsługiwani klienci?

Tak, taką funkcjonalność posiadają zarówno **Platforma Głosowa Grupa**, jak i **Unified Communications**. Według ustalonego wcześniej harmonogramu połączenia w ciągu godzin pracujących mogą być przekazywane do pracowników, a poza nimi dzwoniący może usłyszeć informację o godzinach pracy firmy lub pozostawić wiadomość na poczcie głosowej.

Czy możliwe jest odgrywanie wiadomości powitalnych lub innych komunikatów dla dzwoniących?

Tak, taką funkcjonalność posiadają zarówno **Platforma Głosowa Grupa**, jak i **Unified Communications**. Funkcja ta jest znana pod nazwą **Zapowiedź głosowa**.

Czy możliwe jest nagrywanie połączeń?

Tak, istnieje możliwość dokupienia funkcji nagrywania połączeń do **Platformy Głosowej Grupa**. Więcej informacji na ten temat znajdziesz pod adresem: https://info.biznes.t-mobile.pl/books/platforma-glosowa/page/nagrywanie.

Czy możliwe nagrywanie rozmów bezpośrednio na prywatnym serwerze?

Tak, więcej dostępnych opcji nagrywania i przechowywania nagrań, zostało opisanych pod adresem: https://info.biznes.t-mobile.pl/books/platforma-glosowa/page/nagrywanie.

Czy mogę zarządzać nagraniami za pomocą API?

Tak, istnieje możliwość zarządzania nagraniami, jednak tylko dla nagrywania w wariancie **PRO Cloud.**

Czy mogę prowadzić komunikację SMS ze swoimi klientami?

Tak, wirtualna centrala telefoniczna **Platforma Głosowa Grupa** oferuje możliwość wysyłania wiadomości masowych. Możesz wysyłać wiadomości jednorazowo, cyklicznie lub planować ich wysyłkę na przyszłość z poziomu przeglądarki internetowej. Dzięki dostępności

szablonów, tworzenie wiadomości jest szybsze i bardziej efektywne. Dodatkowo usługa **Email2Message** umożliwia wysyłanie wiadomości za pomocą poczty e-mail.

Czy mogę połączyć wysyłkę wiadomości z własnym systemem CRM?

Tak, do **Platformy Głosowej Grupa** można dokupić dostęp do **API**, które umożliwia automatyzację wysyłki i odbioru wiadomości. Dzięki temu narzędziu możesz zintegrować swoje systemy z naszą platformą, co pozwoli na bardziej efektywne zarządzanie komunikacją.

Czy Platforma Głosowa oferuje kolejkowanie połączeń z informacją o liczbie osób oczekujących?

Tak, istnieje możliwość, aby dzwoniący klienci oczekiwali w kolejce na połączenie oraz otrzymywali informacje o swoim miejscu w kolejce. Ta funkcja jest dostępna wraz z numerem dostępowym. Funkcja jest dostępna w **Platformie Głosowej Grupa**.

Czy moi pracownicy mogą odbierać połączenia od klientów za pomocą aplikacji Microsoft Teams?

Tak, Twoi pracownicy mogą odbierać połączenia od klientów za pomocą aplikacji Microsoft Teams. Taką możliwość oferuje usługa **Numer w Teams**. Dowiedz się więcej pod adresem: https://biznes.t-mobile.pl/pl/produkty-i-uslugi/telefonia-i-komunikacja/przenies-swoj-numer-do-microsoft-teams.

Czy w ramach wirtualnej centrali telefoniczne istnieje możliwość używana telefonów mobilnych z numerami na karcie SIM?

Tak, w ramach wirtualnej centrali istnieje możliwość używania telefonów mobilnych z numerami na karcie SIM. Możliwość używania i zarządzania numerami mobilnymi oferuje **Platforma Głosowa Grupa**.

Czy osoby dzwoniące mogą wybrać na telefonie, z jakim działem firmy chcą się połączyć?

Tak, zarówno **Platforma Głosowa Grupa**, jak i **Unified Communications** pozwalają na stworzenie **IVR** (Interactive Voice Response), czyli interaktywnego menu wyboru. Dzięki IVR osoby dzwoniące mogą za pomocą klawiatury telefonu, po wysłuchaniu opcji, wybrać dział, z którym chcą się połączyć, odsłuchać informację lub pozostawić wiadomość.