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.

Revision #1

Created 2 September 2024 10:17:11 by Damian Szymanski

Updated 2 September 2024 10:17:37 by Damian Szymanski