



 **tendfor**™

## FÅ UT MAXIMALT AV LYNC/SKYPE FOR BUSINESS I DIN ENTERPRISE-MILJÖ

I större organisationer krävs professionella verktyg för växeltelefonister och Contact Center-agenter. I sitt arbete är de beroende av funktioner som avancerade köer, IVR-träd, olika svarslägen för agenter när det gäller att betjäna eller

välja och plocka samtal, funktioner för att kunna konsultera användare internt, möjlighet att övervaka viktiga parametrar som väntetider, agentstatus och så vidare.

Tendfor är lösningen för att få all den funktionalitet som krävs i din Enterprise

Voice-miljö – utan behovet av att komplettera din Microsoft-infrastruktur med PBX-växlar eller andra legacy-produkter. Det är det smidiga, rena och moderna svaret på avancerade Contact Center-behov som hjälper organisationer att få

ut maximalt av Microsofts fantastiska UC-plattform.

Enterprise-telefonin kan därmed äntligen bli den integrerade del av IT-infrastrukturen den förtjänar att vara.

## ETT HELT NYTT GREPP PÅ TELEFONIST-KLIENTEN

Tendfor CC Client representerar ett nytt tänk kring vad en telefonist-klient kan betyda för produktivitet och ergonomi. Vi började med att frångå det föråldrade "höger-vänster"-gränssnittet som varit norm i branschen. Istället koncentrerar vi all den viktigaste informationen till en begränsad yta av skärmen vilket ger stora

fördelar för proffs som arbetar långa pass framför sina telefonist-program.

Resultatet är högre produktivitet och kraftigt förbättrad ergonomi – i kombination med att mer dyrbar skärmyta blir användbar för ständigt synlig fördjupad information om samtal och kontakter.

Genom att gruppera och knyta samman information efter funktion i logiska paneler – som kan öppnas eller stängas, flyttas och storleksförändras – erbjuder Tendfor CC Client oöverträffade anpassningsmöjligheter. Agenten kan därför alltid välja en arbetsmiljö som är optimal för de uppgifter som skall utföras.

## VETA ISTÄLLET FÖR ATT LETA

Hur blir man effektivare samtidigt som man också erbjuder en bättre kundupplevelse? I en tid där många ser automatisering och färre personliga kontakter som krafter som alierar dem i förhållande till företag de gör affärer med – är det ens möjligt?

Ja! Vårt svar när det gäller att hantera telefonsamtal är att försäkra sig om att de som fortfarande ägnar sig åt värdefulla personliga kontakter med kunder alltid har bättre och mer relevant information lätt tillgänglig. På så vis kan de lämna

korrektare, snabbare och mer träffsäkra svar till kunder samtidigt som de får mer tid att betjäna fler samtal. Fler kundsamtal som får snabbare och mer kvalitativ service. Win – win – win.

I telefonist-klienten blir detta möjligt genom vår unika integration mellan Lync/Skype for Business och Microsoft Exchange.

Genom att omedelbart få veta rätt Lync-status, aktuell Outlook-kalender-bokning, hänvisningsorsak och

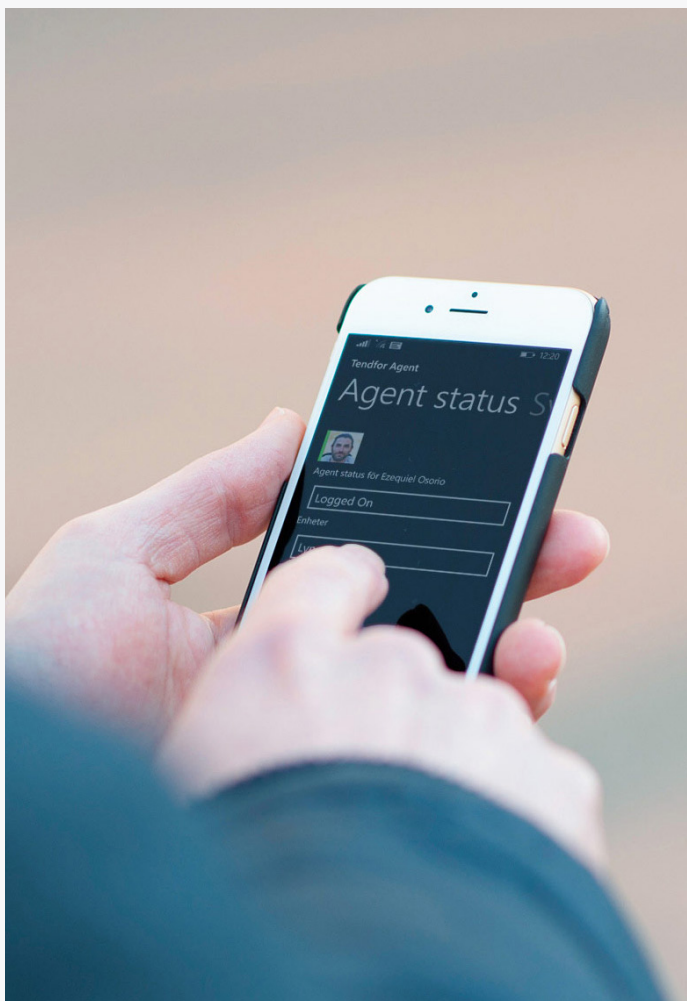
linjestatus (operatörsberoende) kan telefonisten erbjuda den som ringer organisationen all relevant information och bästa vägledning – utan att behöva försöka koppla samtalet och utan att behöva slösa tid på tillbakastudsande samtal med irriterade kunder. Allt detta med oöverträffad enkelhet där användarna inte behöver installera plugins eller lära sig komplicerade hänvisningskoder för att sätta sin frånvarustatus. Detta eftersom Tendfors hänvisningsfunktion förlitar sig helt på deras vanliga bokade Outlook-möten.

## ÄNTLIGEN BUSINESS AS USUAL, MEN MED NÅGRA "TWISTS"

Tendfor erbjuder smidigt grundläggande telefonifunktionalitet som "upptaget" som normalt saknas i Lync/Skype for Business-miljön. Tendfor ökar också till-

förlitligheten/effektiviteten i användandet av "Presence" genom att se till att statusuppdateringar i Lync/Skype for Business blir omedelbart synliga, istället för att

som i normalfallet kunna ta upp till flera minuter för att bli tillgängliga för andra.



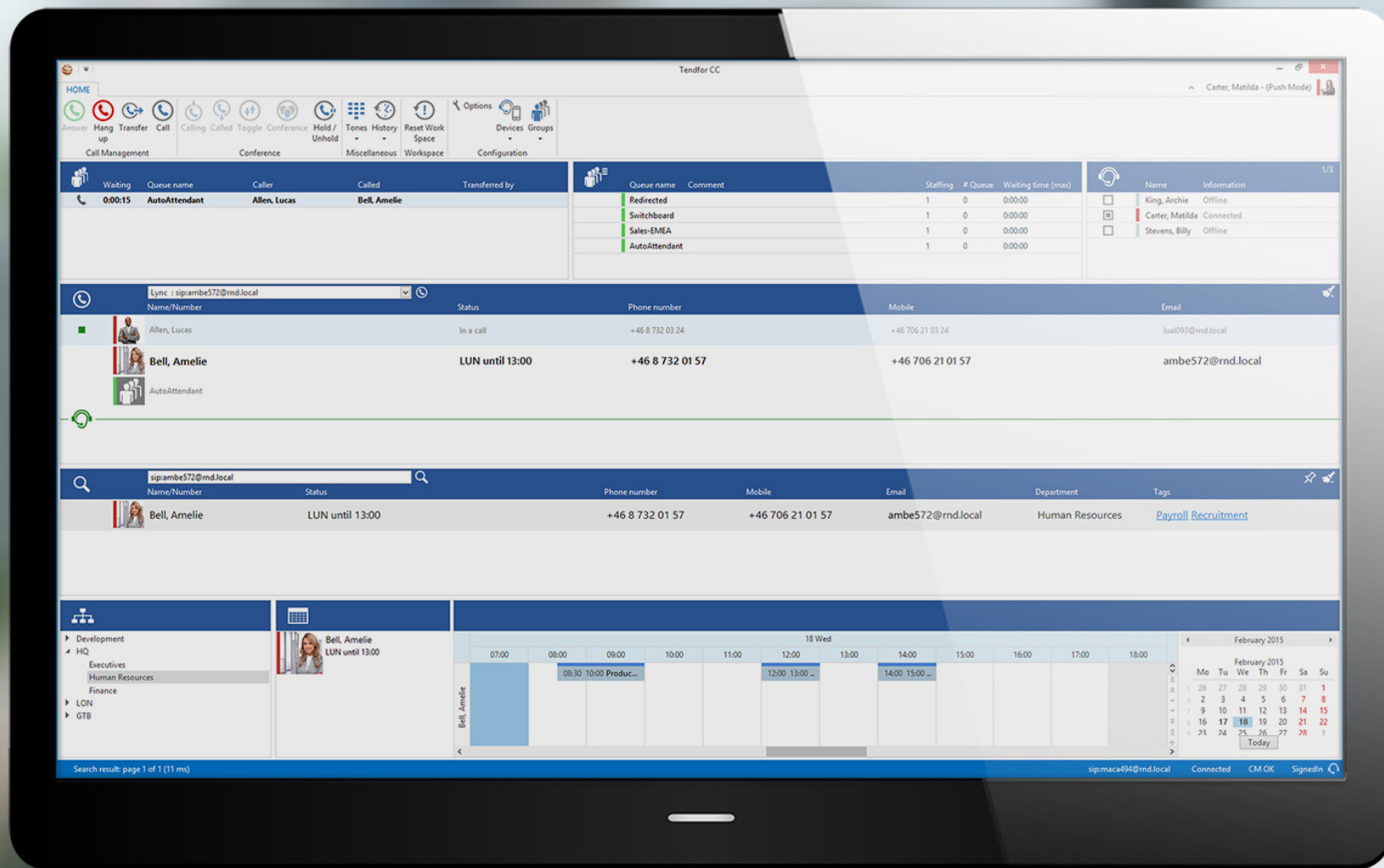
Sök- och registerfunktionalitet är snabb och intuitiv utan att tumma på de avancerade funktioner telefonister är vana vid från äldre system.

Men Tendfor går också bortom vad som är norm för tidigare Enterprise-system. Med modern mobil ACD-kö-hantering kan agenter logga in i och ut ur köer och betjäna samtal oavsett var de befinner sig. Integrationen med Microsofts kommunikations och UC-system är "sömlös" och graden av Microsoft Active Directory-integration är unik för en produkt av den här typen. Administration och underhåll är enkelt och användarvänligt, och detsamma gäller deployment och underhåll – Tendfor är rakt igenom designad och anpassad efter IT-avdelningars behov och önskemål.

## LÅT OSS PRATAS VID

Vi ser fram mot att få höra mer om dina Contact Center- och telefonistbehov och mot att få berätta mer om hur Tendfor-produkterna kan hjälpa till att lösa din organisations kommunikationsbehov.

Vår kontaktinformation hittar du på baksidan av den här foldern. Ring oss eller maila en rad!



## TENDFOR CC CLIENT

### FÖRDELAR

- Ergonomiskt användargränssnitt
  - Koncentrerar all nyckelinformation till en begränsad del av skärmen
  - Mer utrymme för sekundärinformation
- Modulär design
  - Användaren kan anpassa sin arbetsmiljö till de uppgifter som skall utföras
  - Kör rent och använd maximalt utrymme för din uppgift - eller välj att få full överblick över din miljö "dashboard-style"
  - Få full användning av konfigurationer med flera bildskärmar

### FEATURES

- Inbyggd Softphone
- Free Seating (flexibla kontor)
- Samtalshantering
  - Aviserad koppling/konsultation
  - Konferensmöjligheter
  - Koppling med övervakning av samtalsförlopp i kopplat samtal
  - Samtalsretur, först till kopplande agent, därefter tillbaka till kö
  - Skype och federerade endpoints
  - Koppling till röstbrevlåda
  - Samtal väntar

### - Avancerad kontaktlista

- Integrerad kalendervy med möjlighet att visa flera kalendrar samtidigt
- Presence (realtidstatus från Lync-användare)
- Kontakter kan "pinnas" i sökpanelen
- Hänvisning (frånvarokoder som Semester, Möte, Sjukfrånvaro) integrerad med Exchange, se mer under Tendfor Auto Attendant
- Agenter kan sätta hänvisningar för användare, dessa hänvisningar blir synliga för andra agenter och kan styra inkommande samtal till Tendfor Auto Attendant
- Sökbara agenter, köer och ingångar
- Integrerad e-post och IM
- SMS (med gateway)

### - Integrerat sökbart organisationschema

- Realtidsinformation om köer, köade samtal och agenter/telefonister
- Individuellt justerbara funktionspaneler (t ex agentpanel, sökpanel och köpanel)
- Konfigurerbar tangentbordslayout och konfigurerbara kortkommandon
- Möjlighet att använda mobiltelefon som röst enhet för agenter som jobbar mobilt
- Single Sign On

## TENDFOR AGENT WEB

### FÖRDELAR

- Modernt och oöverträffat enkelt för era agenter - med minimala behov

av utbildning

- Ett web-plugin för Lync-klienten ger era agenter möjlighet att serva utval-

da köer som de har kompetens för

### FUNKTIONER

- Login/Logout/Paus

- Önskat telefon-medium (Lync-klient/mobiltelefon/både och)

- Ställ in de köer som skall betjänas

## TENDFOR AGENT APP

### FUNKTIONER

- Login/Logout/Paus

- Önskat telefon-medium (Lync-klient/mobiltelefon/både och)

- Ställ in de köer som skall betjänas

## TENDFOR SERVER

### FÖRDELAR

- "Trusted application" i Lync-/Skype for Business-arkitekturen

### FUNKTIONER

- IVR

- Professionella köer

- Avancerad samtalshantering

- Skill-based Routing

## TENDFOR ADMIN

### FUNKTIONER

- Web-baserat
- Single Sign On

- Administration av:

- Scheman med undantag för att hantera öppettider för köer och IVR:er
- Köer och ingångar

- Agenter
- Kontakter
- AD-import

- Export av statistik till önskat BI-system

## TENDFOR KALENDER-SYNK

### FÖRDELAR

- Synkroniserade Microsoft Exchange-kalendrar ger telefonister/agenter god överblick över närvaro i

organisationen

### FUNKTIONER

- Agenter kan övervaka användares

kalendrar i realtid

- Användare sätter sina fördefinierade hänvisningar direkt i Microsoft Outlook genom att boka möten

- Användares hänvisningskoder är synliga för agenter och styr hur inkommande samtal hanteras

## TENDFOR AUTO ATTENDANT

### FÖRDELAR

- Låter era Contact Center-agenter och telefonister fokusera på företagets huvudnummer
- Tendfor Auto Attendant kommer hantera samtal till anställda när dessa är upptagna, på semester, på

affärsresa o s v

### FUNKTIONER

- Talad hänvisning
- IVR ger den som ringer valet antingen:
  - Lämna meddelande i röstbrevlåda

- Koppla till växel
- Eller koppla till sekreterare/assistent/alternativ kontakt

- Auto Attendant-profiler (flödesdiagram som dikterar hur samtal till olika funktioner eller anställda skall hanteras)

- Busy-On-Busy
- Text-till-tal
- Röst-igenkänning
- Integrerad med Exchange Unified Messaging

## DEPLOYMENT OCH UNDERHÅLL

### FÖRDELAR

- Optimerad efter behoven hos IT-avdelningar med erfarenhet av Microsofts ekosystem

- Installation och konfiguration av Microsoft infrastruktur-kunnig personal – begränsar behovet av dedicerade telekomkonsulter/-ansvariga

- Modern Microsoft infrastruktur-deployment
- Modern övervakning och smidigt

underhåll med System Center Operations Manager (SCOM) Management Pack

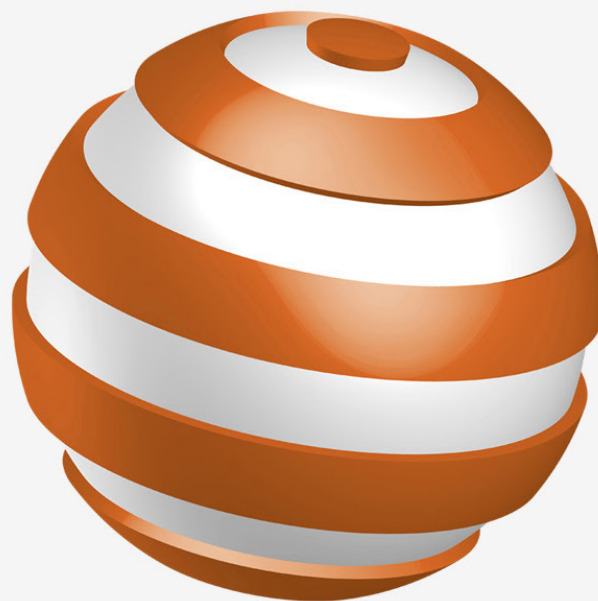
## ARKITEKTUR

### FÖRDELAR

- Designad exklusivt för Lync/Skype for Business

- Utvecklad med Microsoft produkter och verktyg rakt igenom
  - SQL Server och Windows/Azure Service Bus

- Administration även med PowerShell och Orchestrator Workflows
- Windows AD för Single-Sign-On och rollbaserad rättighetskontroll



© 2015 Relevo AB

Tendfor är ett av  
Relevo AB registrerat  
varumärke

Relevo AB  
Kungsgatan 4A, 2tr  
111 43 Stockholm

08-12 44 33 00  
[www.relevo.se](http://www.relevo.se)  
[info@relevo.se](mailto:info@relevo.se)  
[www.tendfor.com](http://www.tendfor.com)  
[info@tendfor.com](mailto:info@tendfor.com)