



Telia Centrex

Växeltjänsten som du enkelt anpassar efter en föränderlig värld

Telia Centrex är växeltjänsten utan geografiska begränsningar där du blandar anslutningar precis som du vill – mobila, ip, bärbara och fasta. Du kan enkelt skräddarsy en lösning utifrån verksamhetens behov och medarbetarnas förutsättningar. Eftersom du köper färdiga funktioner i stället för teknisk utrustning slipper du investeringar och bidrar dessutom till att minska miljöpåverkan.

Anslutningar

Översikt

Telia Centrex hanterar samtliga anslutningsgränssnitt på marknaden. Därmed slipper du välja bort några teknologier när du bygger företagets teleplattform. Välj i stället till – baserat på medarbetarnas önskemål och verksamhetens behov. Oavsett vilken anslutning du väljer får du möjlighet till telefonist- eller passningsfunktion, gemensam hänvisning, röstbrevlåda och mängder av andra växelfunktioner.

Telia Centrex Mobil*

Med Telia Centrex Mobil får du samma funktionalitet som med en fast anslutning, exempelvis basfunktioner, tilläggsfunktioner, hänvisning och telefonisthjälp.

Som användare nås du på ett fast nummer. Internt använder du anslutningsnummer. Bas- och tilläggsfunktioner styr du genom att slå en särskild kod före funktionskoden. Enklast är att lägga in de mest använda funktionerna i telefonboken.

Telia Centrex IP*

Ip-anslutningarna kopplar du in till en infrastruktur som redan finns, nämligen företagets lokala nätverk. De fungerar perfekt tillsammans med alla andra anslutningsformer i Telia Centrex. Det betyder att du kan införa ip-telefoni precis i den takt du önskar.

Telia Centrex IP innehåller samma breda utbud av funktioner och tjänster som de övriga anslutningarna.

Du kan använda ip-telefoner, vanliga analoga telefoner eller "softphones" (telefon i pc-n).

Telia Centrex Fast

Här utnyttjar du det vanliga, analoga telenätet för att ansluta en fast telefon. Du kan välja allt från den enklaste telefonen till vår mest exklusiva telefon inbyggd i pc-n.

Eftersom nätet täcker praktiskt taget varenda kvadratmeter av Sverige kan du placera dina Centrexanslutningar nästan utan några geografiska begränsningar.

Telia Centrex Bärbar

Vi installerar små, diskreta basstationer i dina lokaler och skapar därmed ett heltäckande område med radiotäckning för trådlösa dect-telefoner. Medarbetarna behöver alltså ingen anslutningstelefon som sitter fast i väggen. De kan både ta samtal och själva ringa upp medan de rör sig fritt i lokalerna. Det går utmärkt att ordna radiotäckning även utomhus på parkeringsplatser, lastbryggor, fabriksområden osv.

Telia Centrex Uppringd

Telia Centrex Uppringd ger dig samma funktionalitet som övriga anslutningar, men du väljer själv vilken fast eller mobil telefon du vill använda. Det spelar ingen roll vilken operatör som telefonen är ansluten till.

För inkommande trafik fungerar telefonen som en vanlig anslutning. Vid utgående samtal lägger du till ett extra accessnummer innan du slår telefonnumret. Med Telia Centrex Uppringd kan du exempelvis logga in i en svarsgrupp från din hemtelefon eller din privata mobiltelefon.

Telia Centrex Flexibel

En smidig lösning för den som inte har en bestämd arbetsplats men som ändå vill ha ett eget telefonnummer att kunna bli nådd på. Flexibel anslutning är en virtuell anslutning som man kan medflytta till valfritt nummer från valfri telefon. Tjänsterna Fjärrstyrning och Medflyttning ingår.

Vänd och läs mer.

*Mer information finns i separat produktblad.



Basfunktioner

I Telia Centrex ingår ett brett utbud av kraftfulla växelfunktioner. Exakt vilka funktioner som ingår i de olika anslutningarna framgår av tabellen nedan.

Basfunktioner	Mobilt	IP	Fast	Bärbar	Uppringd	Flexibel
Externnummer (direktnummer) för varje anknötning	●	●	●	●	●	●
Internnummer för varje anknötning	●	●	●	●	●	●
Differentierad ringsignal (interna och externa samtal)		○	●	●		
Räckviddsbegränsare, fast	●	●	●	●	●	●
Nummerpresentation	●	●	●		●	●
Tillfälligt skydd mot nummerpresentation	●	●	●	●	●	
Tillfälligt visande av A-nummer	●	●	●	●	●	●
Gemensamma kortnummer	●	●	●	●	●	
Individuella kortnummer		●	●	●	●	
Medflyttning direkt (variabelt nummer)	●	●	●	●	●	●
Vidarekoppling vid ej svar (variabelt nummer)	●	●	●	●	●	●
Vidarekoppling vid upptaget (variabelt nummer)	●	●	●	●	●	●
Återanrop	●	●	●	●	●	
Svarta listor och VIP-listor	●	●	●	●	●	●
Återuppringning vid upptaget och ej svar	●	○	●	●	●	
Samtal väntar	●	●	●	●	●	●
Påknackning (Call Offer)	●	○	●	●	●	●
Förfrågan	●	●	●	●	●	
Pending	●	●	●	●	●	
Överflyttning	●	●	●	●	●	
Repetition av senast slaget nummer		●	●	●	●	
Trepartskonferens	●	●	●	●	●	
Parkering av samtal	●	●	●	●	●	
Call-Pick-Up direkt, grupp	●	●	●	●	●	
1 samtalskanal per anknötning	●	●	●		●	●
Grundservice	●	●	●	●		

○ = Terminalberoende

Tilläggsfunktioner

Tack vare det 30-tal basfunktioner som ingår i Telia Centrex är varje anslutning omedelbart klar för effektiv vardagstelefon. Men ofta behöver dina medarbetare ett utökat stöd för att kunna prestera sitt allra bästa. Tilläggsfunktionerna ger dig chansen att skraddarsy en effektiv plattform på individuell nivå, oavsett vilka arbetsuppgifter som den aktuella medarbetaren ägnar sig åt.

Följande tilläggsfunktioner finns i Telia Centrex:

- Flerpartskonferens (*Ger möjlighet att etablera konferens för upp till tio deltagare. Nio stycken kan vara externa deltagare.*)
- Föribgång
- Fjärrstyrning
- Hot Line
- Talad Hänvisning (*Innebär att medarbetarna kan hänvisningskoppla sina anknötningar med hjälp av koder. Finns i tre varianter.*)

- Räckviddsbegränsare aktiverbar/deaktiverbar
- Räckviddsbegränsare kundunik
- Tandemringning (*Innebär att man kan få påringning på två anknötningar samtidigt.*)
- Kö med köbesked
- Välkomstbesked på svenska eller engelska/köbesked/kö telefonistlösning
- Sammanhängande nummerserie
- Svarsgrupp/köbesked/kö svarsgrupp (*Innehåller Anropsnummer till svarsgruppen/ Nattkopplingsmöjligheter/olika sökordningar.*)



Tillvalstjänster

Funktionspaket

Paketet innehåller tilläggsfunktioner (se ovan), grupperade på ett sätt som gör det enklare för dig att anpassa olika anslutningar till olika situationer.

Funktionspaket Flexibel

Passar för medarbetare som oftast befinner sig på rörlig fot och som kanske saknar egen, fast arbetsplats. Typiska branscher är skolan, sjukvården, konsultföretag, hotell, konferensanläggningar, detaljhandel, distributionslager, mässor och utställningar. Följande funktioner ingår:

- Internnummer
- Externnummer
- Medflyttning
- Fjärrstyrning
- Meddelandetjänster.

Funktionspaket Plus

Bra val för användare som vill sköta ett antal extra funktioner på egen hand. Följande tilläggsfunktioner ingår:

- Flerpartskonferens
- Tandemringning
- Meddelandetjänster.

Funktionspaket Passning

Om någon ansvarar för passning av flera anslutningar och det kan uppstå ett läge där många ringer in samtidigt har du troligtvis behov av köfunktion till passningsstället. Kanske vill du också ge ett köbesked. Följande tilläggsfunktioner ingår:

- Flerpartskonferens
- Tandemringning
- Meddelandetjänster
- Förbigång
- Inbrytning
- Anropsnummer till svarsgrupp
- Nattkopplingsmöjligheter
- Kö

Komplettera gärna med Köbesked.

Meddelandetjänster

Röstsvär

Telia Centrex Röstsvär knyter en röstbrevlåda till varje telefonnummer inom en Centrexgrupp. Användaren kopplar själv in tjänsten med hjälp av vidarekopplingstjänster i Telia Centrex och kan sedan lyssna av, besvara eller skicka röstmeddelande vidare. Inkommande samtal kopplas till brevlådan efter ett hänvisningsbesked eller om ingen svarat på anknytningen efter ett visst antal sekunder. Den uppringande kan lämna ett meddelande eller begära personlig service av till exempel telefonist.

I Röstsvär finns ett standardmeddelande som upplyser om anknytningsnumret. För att göra hälsningen mer personlig kan ägaren spela in fyra egna hälsningsmeddelanden och alternera mellan dem.

Den som söker en person kan välja mellan att lämna ett meddelande eller bli kopplad till personlig service, till exempel telefonist. Finns ingen telefonistfunktion kopplas samtalet istället till brevlådan. Den uppringande kan välja att också ange sitt telefonnummer när ett meddelande lämnas. När meddelandet lyssnas av kan brevlådans ägare välja att direkt ringa upp angivet kontaktnummer

Brevlådans ägare kan välja olika medier, exempelvis sms för avisering om att ett nytt meddelande lämnats.

När ett meddelande kommer in kan man välja att sända det vidare till en annan Centrexanslutning. Det är också möjligt att ställa in en automatisk vidarebefordran.

Röstsvär Webb

Detta är i princip samma lösning som Röstsvär (se ovan). Skillnaden är att användaren kan få avisering av meddelanden via e-post och dessutom hantera meddelanden och göra inställningar inte bara via telefon utan även från en internetansluten dator.



Avancerad svarsgrupp*

En medarbetare som ingår i en Centrex svarsgrupp tar hand om kunderna på bästa möjliga sätt. Samtidigt har han andra arbetsuppgifter, som ska utföras under de stunder då han inte behöver svara i telefon. I en sådan situation är det bra att få en överblick av belastningen på svarsgruppen, så att man kan bedöma hur mycket tid det finns att göra annat.

Telia Centrex Avancerad Svarsgrupp är ett lättanvänt och pedagogiskt pc-program som ger just denna överblick. Programmet presenterar aktuella fakta om telefoniläget. Den som är medlem i en svarsgrupp behöver bara kasta en snabb blick på sin skärm för att kunna bedöma tillståndet. Alla ser vilka kollegor som är inloggade och hur lång kö de har, något som inte är möjligt med den grundläggande tilläggfunktionen Svarsgrupp.

Resultatet är att stressen minskar. Medarbetarna får bättre kontroll över sin situation, vilket innebär ökad personlig effektivitet. Det blir enklare att mixa andra arbetsuppgifter med telefonsvarandet.

Mininvoice

En effektiv samtalsfördelare med en mängd möjligheter för Telia Centrex med fasta anknötningar. Kunden möts av ett företagsanpassat välkomstmeddelande och kan sedan själv koppla sig vidare till rätt avdelning eller person med hjälp av en talsvarsmeny. Kunden kan även få besked om öppettider, driftstopp m.m.

PC-tel*

Med tillvalet PC-tel sköter du telefonin med ett program som du installerar i en bärbar eller stationär pc. Datorn ansluts till en extern telefonibox, där du kopplar in headset eller telefonlur. Om datorn inte är påslagen kan du ändå besvara inkommande samtal direkt från telefonboxen.

Telefonprogrammet har en inbyggd katalog där du lägger in namn och nummer för personer som du ofta ringer. Sedan är det bara att klicka på ett namn när du vill koppla upp ett samtal. Om du använder Microsoft Outlook kan PC-tel i stället integreras med de kontakter som redan finns i Outlook.

PC-tel är extra praktisk om du arbetar i en eller flera svarsgrupper. Du loggar enkelt in med en knapptryckning och ser i klartext vilka kollegor som är inloggade, lediga, upptagna eller inte på plats.

Geografisk nummerportabilitet

Detta tillval innebär att du behåller dina Centrexnummer vid flytt inom ett riktnummerområde. Det är möjligt att flytta enskilda nummer, en serie av nummer eller samtliga nummer på hela företaget. Både externa och interna nummer bibehålls. Geografisk nummerportabilitet innebär också att du kan

- fördela en sammanhängande nummerserie på flera adresser inom ett riktnummerområde.
- ta med era befintliga nummer när du byter telefonilösning till Centrex.
- ta med era befintliga nummer när du byter operatör i Sverige till Telia och väljer Centrex som växellösning.

Telefonist- och hänvisningsfunktioner*

Telefonistens inflytande på företagets service kan knappast överskattas. Telia Centrex erbjuder en mängd funktioner som underlättar ett professionellt telefonistarbete.

Telefonistplatsen i Telia Centrex finns i olika utföranden med skiftande kapacitet och funktionsutbud. Därmed kan du hitta en effektiv telefonistlösning, oavsett hur stort ditt företag är eller hur dess kontaktytor mot omvärlden ser ut.

Telefonistplats Mini

Telefonistplats Mini är rätt val när du:

- endast behöver hantera anknötningarna i en och samma Telia Centrexgrupp
- klarar dig med de vanligaste, grundläggande telefonistfunktionerna, exempelvis parkering, avisering, inbrytning och förmedling.

Alla telefonistfunktioner utförs från en vanlig Windowsdator. Man kan även sköta andra arbetsuppgifter på samma dator.

Telefonistplats Midi

Telefonistplats Midi är ett alternativ när företaget:

- finns på flera adresser
- har behov av en katalog med enklare hänvisningsfunktion.

Telefonistplats Midi inkluderar alla telefonistfunktioner som finns i Mini.

Telefonistplats Maxi

Telefonistplats Maxi passar företag som behöver:

- samlad telefonistervice till geografiskt spridda Telia Centrexgrupper inom företaget
- ett brett utbud av kraftfulla telefonistfunktioner
- hänvisningsdator.

*Mer information finns i separat produktblad.



Telefonistplats Multi

Denna telefonistplats överensstämmer till allra största delen med Telefonistplats Maxi. Dessutom ingår som grundtjänst möjligheten att svara för olika företag.

Hänvisningsfunktion Marvin

Hänvisningsfunktion Marvin gör din telefonistplats Maxi eller Multi till en komplett, driftklar telefonistplats med följande innehåll:

- telefonistapplikation
- katalogfunktion med hänvisningsdator
- debiteringsstatistik för Multi.

Övrigt

Ytterligare funktioner som effektiviserar telefonistens arbete:

- telefonistöd
- bildfunktion
- besöksfunktion

Nätverk

Har du verksamhet utspridd på flera adresser kan du knyta ihop dessa i ett nätverk som ger samma funktionalitet och service som om alla sitter under samma tak. Med denna tillvalstjänst kan er telefonist sitta på en ort och ändå betjäna alla anknötningar i hela nätverket.

Kalenderkoppling

Tjänsten gör det möjligt att sända aktivitetsinformation från företagets grupprogram till kalendern i Hänvisningsfunktion Marvin och på så sätt generera hänvisningar automatiskt på medarbetarnas anknötningar. Stöd finns för följande program:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes
- Novell GroupWise

Genom att konfigurera tjänsten går det att styra vilka aktiviteter som kommer att synkroniseras med Hänvisningsfunktion Marvin. Därmed kan du enkelt anpassa tjänsten efter de krav som er verksamhet ställer.

Dataöverföring

Tjänsten ger möjlighet att synkronisera katalogdata i Marvin med en annan databas. Ditt företag behöver en intranätserver som kan kompletteras med programvara för kommunikation med hänvisningssystemet Marvin. Ni behöver också en ldap-server. I den andra databasen ska det finnas en ldap-klient som initierar läsning och skrivning av data.

Röststyrning med Telia Digitala

Digitala är en intelligent tjänst som styrs med rösten. Användaren säger helt enkelt "Ring Anna Eriksson", så kopplas samtalet fram. Frasen "Lunch – åter tolv och fyrtiofem" gör att Digitala lägger in en hänvisning. Dessutom kan användaren få nummerupplysning: "Vilket mobilnummer har Markus Svensson?"

Tjänsten är ett utmärkt komplement till Telefonistplats Maxi och Multi. Telefonisten slipper belastas med en mängd triviala uppkopplingar och kan i stället ta bättre hand om kunder och övriga kontakter i omvärlden. Dessutom får medarbetarna utmärkt service även när telefonisten inte är i tjänst, eftersom Digitala fungerar 24 timmar per dygn.

Från sin Centrexanknytning slår användaren ett kortnummer till Digitala. Tjänsten går lika bra att nå via ett externt nummer. Man kan alltså utnyttja den även hemifrån, på hotellet, i bilen osv. Digitala hämtar sin grundinformation från den hänvisningsdator som du anslutit till Telia Centrex, vilket förenklar underhållet.

Samverkan med andra växlar

Växellösningar baserade på Ericsson MD110 eller Nortel Meridian kan integreras med Telia Centrex till en sammanhängande, effektiv telefonilösning. Funktioner som tidigare funnits endast på den ena plattformen blir tillgängliga över hela den integrerade lösningen. Telefonisten kan betjäna båda miljöerna parallellt, vilket betyder bättre service, kortare svarstider och högre tillgänglighet bland medarbetarna. Dessutom kan olika organisatoriska enheter i företaget komma närmare varandra.

Statistik*

Det rika utbudet av tjänster och funktioner i Telia Centrex gör det möjligt att trimma lösningen så att den fungerar precis som du önskar. Första steget är att ta reda på var de svaga punkterna finns. Tillvalet Statistik ger dig alla fakta du behöver. Via ett lättanvänt webbverktyg kan du exempelvis ta reda på följande:

- Hur många samtal besvaras?
- Hur lång tid tar det att svara?
- Hur många kunder tappar tålamodet i telefonkön och lägger på?

Du kan välja löpande mätning eller titta på en enstaka vecka. Det pedagogiska användargränssnittet hjälper dig att snabbt ta fram olika standardrapporter. Du kan dessutom skapa skraddarsydda rapporter när du vill borra djupare.

*Mer information finns i separat produktblad.



Support

Användarstöd

Fråga så mycket ni vill kring Telia Centrex. Den kunniga och pedagogiska personalen i vår helpdesk assisterar er per telefon helgfria vardagar 07.30 –18.00. Vi svarar på frågor oavsett om de kommer från telefonister eller vanliga användare. Det kan gälla allt från enkla knapptryckningar på en analog telefon till de mest avancerade funktionerna i telefonistapplikationen.

Webb- eller e-postbaserad administration av Centrexlösningen

Många av de parametrar som definierar hur din Centrexlösning fungerar kan du ändra själv. Du kan exempelvis ge nya medarbetare anslutningar, ändra kortnummer och lägga in eller ta bort spärrar mot vissa samtalstyper. Verktöget finns på vår kundwebb. Efter inloggning med lösenord har du direkt tillgång till dina egna kunddata. De ändringsorder som du lägger in överförs omedelbart till AXE-nätet. Efter några sekunder får du en bekräftelse på att ändringarna genomförts.

Om ändringsvolymen är omfattande kan det vara enklast att låta oss göra jobbet. Då fyller du i en digital blankett med dina önskemål och skickar den till oss via e-post. Vi bekräftar att vi fått ordern, utför åtgärderna inom 5 timmar under helgfria vardagar 07.30–18.00 och skickar avslutningsvis en bekräftelse på att din order är effektuerad.

Servicenivåer

Olyckliga omständigheter såsom åska, brand, översvämningar och grävmaskiner kan orsaka avbrott i Telia Centrex. Du avgör själv hur snabbt tjänsten ska återställas genom att avtala om service inom delområdena servicetid, åtgärdstid och tillgänglighet.

Vår normala servicetid är helgfria vardagar 07.30–18.00. Den kan förlängas i olika steg till att gälla 24 timmar per dygn, året runt.

Normal åtgärdstid är 24 timmar inom servicetiden, helgfria vardagar 07.30–18.00. Åtgärdstiden kan därpå utökas i steg om 12, 8 eller 4 timmar och inom respektive val av servicetid.

Tillgängligheten säkras vi genom att garantera dig 4, 8, 12, 16 eller max 24 timmars sammanlagd avbrottsstid under ett kvartal. Nivåerna tecknas i kombination med åtgärdstid.

Servicetid och åtgärdstid kan tecknas för samtliga anslutningsformer i Telia Centrex. Tillgänglighet kan tecknas för anslutningsformerna Fast, Bärbar och IP samt för Telia Centrex Telefonistplatser.

Så här beställer du

Vill du veta mer om Telia Centrex eller göra en beställning? Lämna dina uppgifter på www.telia.se/foretagskontakt så hör en säljare av sig inom kort. Du kan också ringa oss på tel. 90 400.