

**CT Client består av**

- Installations-CD
- Användarmanual
- Installationsmanual
- Licensavtal

**Systemkrav**

LG telefonsystem:

- IPLDK-20 med nätverkskort och 1:a eller 3:e parts TAPI
- IPLDK-50/100/300/600 med nätverkskort och 3:e parts TAPI
- Drivrutin certifierad av Licencia telecom ab
- ISDN-linjer med A-nummerpresentation

Dator:

- Windowsbaserad, min Pentium 700Mhz och 128MB RAM
- CD ROM
- Windows 2000/Windows XP Professional
- CT Client installerad
- Mjukvara CT Server som skall vara centralt installerad på avsedd dator. CT Server tillhandahåller information till CT Client om status, hänvisningar, ACD, SMS och kalenderkoppling.

Licencia CT Client är lösningen för dig som behöver förenkla ditt samtals- och informationsflöde.

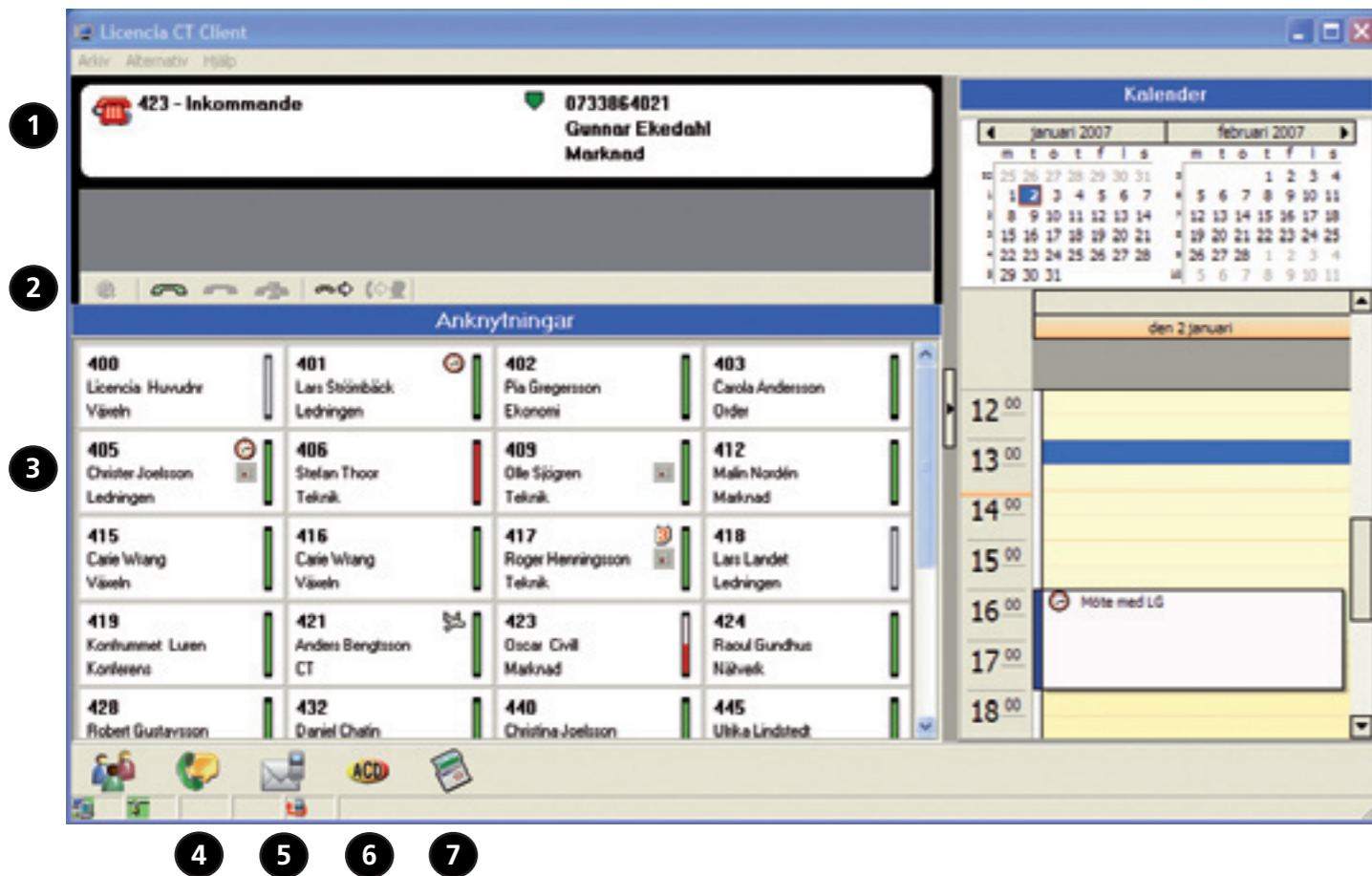
Vi knyter helt enkelt ihop telefonen och datorn till ett avancerat verktyg som både underlättar arbetet för den enskilde medarbetaren och ökar effektiviteten och servicegraden i ditt företag.

Genom att använda Licencia CT Client kan alla på företaget agera hjälptelefonister. Detta gör att man kan korta ner svarstiderna, öka tillgängligheten samt att kunderna får en snabbare och mer korrekt service.



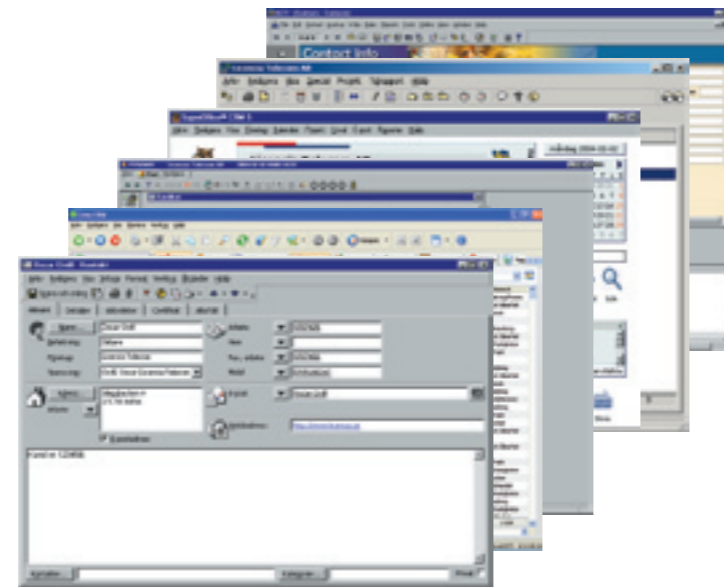
# Licencia CT Client

Med Licencia CT Client öppnar sig en ny värld med möjligheter att ringa direkt från ditt administration- och säljstöd-program. Markera bara kundkortets telefonnummer och din telefon ringer automatiskt upp. Lika smart och enkelt när du blir uppringd, den uppringandes telefonnummer identifieras automatiskt och rätt kundkort kommer upp på din bildskärm.



## Allmänt

- Samtalshantering via tangentbord eller telefon.
- Överskådlig anknytningslista med information om upptagetstatus, mötesbokningar, hänvisningar m.m.
- Layout som anpassas efter användarbehovet.
- Inbyggd kalender för schemalagd stängning och öppning av den egna telefonen.
- Hänvisning av egna anknytningen med eller utan talat hänvisningsbesked (kräver röstkort).
- Visar samtal i kö till egna anknytningen.
- Visar samtalsköer till alla avdelningar i företaget.
- SMS-funktion för att snabbt sända meddelanden från egna datorn.
- Integration med Outlook, Lotus Notes, SuperOffice, Kontakt, Pyramid, Garp, ACT, Goldmine, Axapta, Lime.
- Databaskoppling via ODBC.
- Samtalshantering i form av svara, ringa, avsluta, parkera, pendla samt koppla.
- Engelska eller svenska menyer.



Pop-up inte bara mot Outlook.

## 1 SAMTALSHANTERING

I samtalsfönstret presenteras aktuell status för den egna anknytningen, om den är ledig, upptagen i samtal, hänvisad, har samtal på vänt etc. Genom att högerklicka i detta fönster hänvisas anknytningen till färdiga meddelanden i klartext, enkelt och snabbt utan krångliga koder.

## 2 SAMTALSHANTERING MED KNAPPAR

Enkel samtalshantering är avgörande för effektiviteten. Genom att kunna ringa genom vanlig nummerslagning eller med namn som hämtas från ett kundregister blir hanteringen av utgående samtal snabb och effektiv. Ange telefonnumret alternativt namnet om det är känt, till personen som söks. CT Client söker upp numret i t.ex. Outlook (både lokala samt gemensamma) och visar tillhörande telefonnummer, som snabbt rings upp med en knapptryckning. Det går även att markera och ringa ett telefonnummer från Internet, mail, eller annat program så länge numret på bildskärmen kan markeras. Funktioner som att svara, avsluta, parkera, vidarebefordra är en självklarhet och görs via en knapptryckning.

## 3 ANKNYTNINGSFÖNSTER

I huvudfönstret visas knappar över de anknytningar i växeln som önskas. Välj mellan att se samtliga eller utvalda nummer. Varje användare väljer alltså själv hur det ska se ut. Enkelhet och tydlighet är ledordet.

I respektive knapp visas tydligt om anknytningen är ledig, upptagen i samtal, om påringning sker eller om den är hänvisad. En ikon i knappen visar eventuell hänvisningsorsak med en kompletterande text. Ikonen kan i förekommande fall också visa tid eller datum då personen är anträffbar igen. CT Client kan även integreras med företagets centrala kalender och då visas en kalenderikon i knappen, med klartext från ämnesfältet i kalendern. Korrekt information när den behövs.

Genom att klicka på en knapp kan man enkelt ringa till personens olika telefonnummer. Det går även att sända SMS direkt från datorn till personens mobiltelefon om detta önskas.

Text och färg i dessa knappar kan individuellt anpassas efter eget önskemål. Exempelvis kan personnamn och avdelningsnamn ändras. Användaren väljer individuellt vad som ska visas: nummer, nummer och namn, avdelning och namn eller nummer, avdelning och namn. Sorteringsordningen av knapparna sker efter nummer, personnamn eller avdelningsnamn, välj själv. Storleken på knapparna anpassas direkt efter informationen i knappen. Individuell valfrihet.

För vissa funktioner krävs extrautrustning.

## 4 SAMTALSLOGG

Samtalsloggen sparar information om de 100 senaste samtalen; inkommande, utgående besvarade och obesvarade. I loggen presenteras telefonnummer, och i förekommande fall namn på personen samt företaget. Varje samtal har dessutom en tidsstämpel samt information om samtalslängd.

## 5 SMS

Med SMS-funktionen i CT Client kan respektive användare sända SMS och få svar i sin dator. Användandet är mycket enkelt, ange endast namnet på mottagaren i mottagarfältet och personens telefonnummer visas i automatiskt. Finns fler personer med samma namn, visas detta i en meny varvid rätt namn enkelt markeras. Skickade och mottagna SMS sparas i en lokal loggfil och är enkla att följa upp. Snabb informationskanal.

## 6 ACD

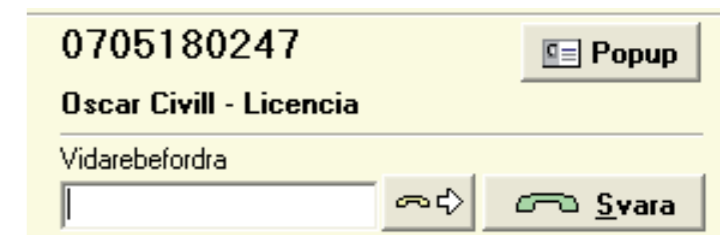
Genom att visuellt se samtliga ACD-grupper och dess medlemmar ökas servicenivån. Alla på företaget ges tydlig information om samtalsbelastning och kan snabbt hjälpa till vid behov. Varje grupp presenteras med information om gruppens namn, internt nummer, antal köande, längst väntande samtal och gruppmedlemmar. CT Client visar även vilka gruppmedlemmar som är upptagna i samtal, lediga samt urloggade för respektive ACD-grupp. Kundvård.

## 7 TIDSTYRD HÄNVISNING

En schemafunktion används för att tidstyra hänvisningar av den egna anknytningen. Med denna funktion kan planering av förutbestämda hänvisningar göras för valfri tid och datum, t.ex. lunch, kväll, helg, semester etc. Inkommande samtal styrs automatiskt till telefonist alternativt ges ett talat hänvisningsbesked.

## INTEGRATION MED KUNDREGISTER

I CT Client finns stöd för integrering med ett antal färdiga kundregister t.ex: Outlook, Lotus Notes, SuperOffice, Kontakt, Pyramid, Garp, ACT, Goldmine, Axapta och Lime. Genom en meny väljer respektive användare vilket kundregister som kopplingen skall ske mot. Används inte något av dessa kundregister, kan integration göras via ODBC om kundregistret har stöd för detta. Kunddatabasintegrationen gör det möjligt att ringa via namnval, sända SMS via namnval samt att se information om den inringande personens namn vid inkommande samtal.



När CT Client är minimerad på skärmen presenteras inkommande samtal i mindre fönster med den inringandes nummer, och när så finns, med person- och företagsnamn. Popup av kontaktkort och stora programfönstret öppnas enkelt vid önskemål.