

Perfekt företagstelefonti.



Igår, idag och imorgon!

| | |
|---|-----------|
| LG - förr och nu | 5 |
| Affärsområden..... | 5 |
| Produktionsanläggningar..... | 5 |
| LGs produkter skall vara sköna att se på | 5 |
| Licencia Telecom AB - generalagent för LG-ERICSSON i Sverige | 6 |
| Grundkonceptet håller lika bra idag | 6 |
| NetEx..... | 7 |
| Den kompletta lösningen för telefoni som tjänst | 7 |
| Exempel på effektiva funktioner | 8 |
| Mobilanvändare | 9 |
| Softphone+ | 10 |
| Exempel på fasta IP-telefoner till NetEx | 11 |
| Systemöversikt NetEx..... | 12 |
| IPECS | 13 |
| Den sofistikerade IP-telefonilösningen | 13 |
| Användarvänlighet | 13 |
| Gruppfunktioner | 13 |
| Röstfunktioner..... | 14 |
| Webadmin för användare..... | 15 |
| Webadmin på systemnivå | 15 |
| Mobile Extension | 15 |
| Dataintegration | 15 |
| DECT..... | 16 |
| Inspelning av samtal | 16 |
| Konferenssamtal..... | 16 |
| IPECS-Serien | 17 |
| IPECS-50 | 17 |
| IPECS-100 | 17 |
| IPECS-300 | 17 |
| IPECS-600 | 18 |
| IPECS-1200 | 18 |
| IPLDK-20..... | 19 |
| Arkitektur..... | 19 |
| Telefonifunktioner | 19 |
| Kraftfull röstbrevlåda | 20 |

| | |
|--|-----------|
| Välkomstmeddelande | 20 |
| Genomval | 20 |
| Grupper | 20 |
| Inspelning av samtal | 20 |
| Konferenssamtal..... | 20 |
| Väntmusik / meddelande..... | 20 |
| Mobile Extension | 21 |
| DECT..... | 21 |
| IP-Telefoni | 21 |
| IPLDK-Serien..... | 22 |
| IPLDK-20..... | 22 |
| Telefoner | 22 |
| För en effektiv och användarvänlig arbetsplats | 22 |
| IP-Telefoner till IPLDK och IPECS..... | 23 |
| LIP-8040D, avancerad "högtrafiktelefon" för IPECS | 23 |
| LIP-8024D, avancerad "högtrafiktelefon" för IPECS | 23 |
| LIP-8012D, avancerad "normalanvändartelefon" för IPECS..... | 24 |
| LIP-8012 LSS, telefonistkonsol för IPECS | 24 |
| LIP-8012 DSS, telefonistkonsol för IPECS..... | 24 |
| LIP-8048 DSS, telefonistkonsol för IPECS..... | 24 |
| LIP-8000, BTMU Bluetoothmodul för IPECS | 24 |
| Softphone - Phontage Basic & Deluxe | 25 |
| LIP-7024D, avancerad "högtrafiktelefon"..... | 26 |
| LIP-7016D, avancerad "högtrafiktelefon"..... | 26 |
| LIP-7008D, avancerad "normalanvändartelefon" | 26 |
| LIP-7048, DSS telefonistkonsol | 26 |
| Digitala telefonmodeller | 27 |
| LKA 200, analog 2-tråds telefon | 28 |
| Tillbehör till bordstelefoner | 29 |
| Insticksmoduler | 29 |
| Montering | 29 |
| Integrerad DECT | 30 |
| GDC 400H "kontors-dect" | 30 |
| GDC 450H DECT "robust-dect" | 30 |
| GDC 360H DECT telefon "industri-dect" | 30 |
| Datortelefoni CTEX | 31 |

| | |
|--|-----------|
| Datortelefoni stärker konkurrenskraften | 31 |
| Licencia Telefonist - Telefonistarbetsplats | 31 |
| Full kontroll | 32 |
| Licencia UC klient - Klientapplikation | 33 |
| Outlook kalenderintegration | 34 |
| SMS Sender | 35 |
| PBXStatistix..... | 35 |
| Licencia Talsvar | 36 |
| Exempel på funktioner i Licencia Talsvar | 36 |
| Licencia Assist | 37 |
| Kvalitetshöjare för både stora och små..... | 37 |
| Webbaserad och växeloberoende | 38 |
| Licencia Inspelning..... | 38 |
| Licencia Inspelning användningsområden | 38 |

LG - förr och nu

LG Electronics, dotterbolag till LG, grundades 1958 i Seoul och var pionjärer inom utveckling av den första radiomottagaren i Korea. Inte långt efter startade tillverkning av egna TV-apparater främst till hemmamarknaden. Idag består LG Electronics av ett nätverk med 76 dotterbolag med ca 65 000 anställda, som spänner över 37 länder. Produkterna distribueras i fler än 150 länder. LG Electronics hade en omsättning år 2003 om 29,9 miljarder USD. År 2010 etablerade LG och Ericsson, ett Joint Venture bolag med namnet LG-Ericsson, som numer är varumärket för tidigare LG-Telefoni.

Affärsområden

I Sverige har LG Electronics fyra affärsområden; hushåll, hemelektronik (ljud & bild), IT samt mobiltelefoner. Produktportföljen innefattar värdefulla varumärken som fått utmärkelser och erkännanden världen runt, bl.a. Flatron, Direct Drive, Sani Punsch, Intellowave och SolarDOM.

Produktionsanläggningar

LG Electronics kontrollerar hela tillverknings- och materialförsörjningskedjan då LG även tillverkar komponenter. Som en av få tillverkare inom många produktområden har LG produktionskapacitet och volymer som gör företagen starka.

På bildskärmssidan har LG fabrik och bolag ihop med Philips, kallat LG.Philips LCD (www.lgphilips-lcd.com) som gör dem till världens största tillverkare av LCD i en av världens modernaste produktionsanläggningar. LG.Philips-LCD bör noterades i juli 2004 på Kosdaqbörsen.

LGs produkter skall vara sköna att se på

LG har 13 designcenters världen runt som belönats med designpriser för produkternas utseende. LGs senaste designcenter i Europa finns i Milano.



Licencia Telecom AB - generalagent för LG-ERICSSON i Sverige

Licencia föddes 1980 som ett utvecklingsbolag. Efter att först haft agenturer för telefonsvarare och andra enklare telekomprodukter fick företaget en rejäl skjuts när växelmonopolet upphörde 1988. Licencia lyckades då få den svenska agenturen för koreanska LG (dåvarande GoldStar) och kunde därmed erbjuda ett mycket konkurrenskraftigt alternativ till det som fanns på den svenska marknaden.

LG-agenturen blev då basen i verksamheten, och från grunden hade Licencia också ett gediget kunnande inom telekommunikation. Licencia beslutade att utnyttja det till att förädla befintliga produkter samt att själva utveckla egen kringutrustning. Redan 1992 kunde Licencia därför lansera sitt första egenutvecklade talsvarssystem, PBXvoice.

1995 tog Licencia första steget på vägen till fullt utbyggd datortelefoni (CT), det vill säga PC-mjukvara för att hantera telefoni och datainformation via användarens dator. Detta är idag, tillsammans med talsvar ett eget affärsområde. Det sker fortsättningsvis en kontinuerlig utveckling av telefonsystemen, alltid med fokus på enkelt handhavande och användarvänliga funktioner.

Grundkonceptet håller lika bra idag



Vinnaren fortsätter att vara den som kan föra in användaren i centrum av tekniken. Människan förändras inte, vi är lika bekväma som vi alltid har varit. Det gör att vi på Licencia fortsätter att starkt tro på vårt grundkoncept. Lätthanterlighet och förståelse för slutanvändarens användningssätt.

En av våra viktigaste uppgifter är att säkerställa alla interna processer och balansera entreprenörsandan med det större företags behov av fastare strukturer. Kompetensutvecklingen fortsätter kontinuerligt både externt för våra återförsäljare och internt för våra medarbetare. Med dessa människor, en konkurrenskraftig produktportfölj och en stark finansiell ställning känner vi oss mycket väl rustade för att möta framtiden på ett framgångsrikt sätt.

NetEx

Den kompletta lösningen för telefoni som tjänst

Licencia NetEx är en komplett telefonilösning där användaren har telefonin som en tjänst. NetEx möter de krav som fast-, mobil- och IP-ansluten röstkommunikation som användaren ställer på en modern tele-kommunikationsplattform.

I Licencia NetEx har användarna ett enda nummer och samma uppsättning av funktioner oberoende av vilken telefon som används. Hela lösningen har redan från början konstruerats med mobilitet i fokus.

Licencia NetEx bygger på att du som kund har en fast kostnad per användare och månad. Det gör att företaget slipper initiala investeringar och kan enkelt budgetera sina telefonkostnader.

NetEx har en mängd olika fördelar, man kan välja att svara på mobilen, IP-telefonen eller direkt via datorn. Med telefonifunktionen i sin dator får man t ex snabb överblick om en kollega är tillgänglig. Man kan enkelt ordna konferenssamtal och till och med spela in ett samtal med en knapptryckning. I inkorgen samlas alla röstmeddelanden, inkomna fax och inspelade samtal.

Licencia NetEx är en virtuell växel och i mobilerna kan man enkelt nyttja funktioner som hänvisningar/precense och överflytt av samtal, utan att behöva trycka stjärna-fyrkant-koder. Licencia NetEx har även den stora fördelen att kunna byggas ut obegränsat.

Tjänster och funktioner som erbjuds av Licencia NetEx:

- Mobila anknötningar (Mobile Extension).
- Alltid anträffbar via ett enda nummer.
- SMS-tjänster och direktmeddelanden.
- Närvarohantering.
- Sökning i adressregister.
- Personlig samtalsstyrning.
- ACD-grupper och telefonistfunktioner.
- Unified Messaging.
- Konferens.
- Kostnadskontroll.
- Telefonväxelfunktioner.
- Enhetsadministration.
- Samtalstjänster.
- Samma funktionalitet oberoende av telefontyp.
- Rapportering och statistik.
- ACD-administratör.
- Säkerhet och rollbaserad administration.
- Anslutning till PSTN via ISDN och SIP.
- Installation och konfiguration över mobilnätet.
- Fjärrövervakning av telefoner och tjänster.
- Central webbaserad administration.
- Storskalig användaradministration.
- Redundans.
- Klienter bakom NAT och brandväggar.
- Integration med 3:e parts företagsapplikationer och andra tjänster.

Exempel på effektiva funktioner

Alltid anträffbar via ett enda nummer

Som användare kan du alltid vara anträffbar via ett och samma nummer oberoende av var du befinner dig, eller av vilken telefon du använder. Genom att vara anträffbar via ett enda nummer ökar servicegraden och användarvänligheten, oavsett vilken telefon som användaren väljer för sina samtal, SMS eller chatt. Det är samma nummer som visas vid utgående samtal, oberoende vilken telefon samtalet etableras från. Med hjälp av regler kan användaren själv skraddarsy hur inkommande samtal ska hanteras.

Mobila anknytningar

Licencia NetEx har redan från början konstruerats med mobilitet i fokus och har därför en naturlig integration mot mobiltelefoner. För användare med mjukvaran Mobile+ i sin mobiltelefon, ges dessutom växelfunktioner, samtalstjänster och visning av fastnät nummer vid utgående samtal.

Traditionella växelfunktioner

Licencia NetEx innehåller en lång lista av telefonväxelfunktioner som t ex väntmusik, parkering, fria interna samtal, samtalsinspelning, inbrytning, mobila anknytningar med nummerpresentation, samtalsupplöckning, kostnadsställe, veckoschema, sökgrupper, samtalsköer och interaktiva röstmeddelanden.

ACD-grupper och telefonistfunktioner

För inkommande samtal erbjuder Licencia NetEx: telefonistfunktioner, ACD-grupper och sökgrupper, vilka tillåter att en grupp av användare kan nås via ett gemensamt nummer. Där kan alla typer av användare vara medlemmar, t ex fasta SIP-telefoner, Mobiltelefoner, Softphones, eller en kombination av dessa.

I sökgrupper stöds sekventiell eller parallell ringning. ACD-grupper stöder ärendebaserad samtalsstyrning, automatisk agenturloggning, supervisor-hjälp, närvarobaserad samtalsdistribution, wrap-up-tid och köfunktion med gruppsspecifika meddelanden och statusmeddelanden. Varje användare kan logga in i en eller flera grupper samtidigt och systemet kan via olika regler distribuera samtal till alla typer av telefoner på grupp nivå.

Unified Messaging

Licencia NetEx erbjuder bland annat personliga röstbrevlådor, IVR (genomval) med flera nivåer, fax och samtalsinspelning. Användaren kan själv administrera dessa från sin inkorg via det personliga webbgränssnittet, från Softphone eller via Mobile+. Röstmeddelanden kan även administreras via ett telefonnummer.

Användaren kan själv välja hur han eller hon vill informeras när nya meddelanden mottagits; antingen i Softphone+ fast telefon, e-post eller SMS. Röstbrevlådan tillåter att du använder personliga röstmeddelanden och uppläst närvarostatus.

Kostnadskontroll

Licencia NetEx innehåller funktioner för kostnadskontroll (least cost routing) som möjliggör att användaren alltid ringer till optimal taxa oberoende av vilket nätverk som används eller var användaren befinner sig. Kostnadskontrollen utnyttjar fördefinierade tariffer för att avgöra vilken väg som är billigast. Mobile+ klienten erbjuder kostnadskontroll för mobilen oberoende av var användaren befinner sig. Tjänsten är helt automatiskt och arbetar i bakgrunden. Användaren ringer som vanligt via sifferknapparna, kontaktlistan eller från övriga samtalslistor (som t ex obesvarade samtal). Kostnadskontrolltjänsten väljer automatiskt den optimala vägen för alla samtal, via call-back, call-through (via lokal gateway) eller med direktanrop.

Central webbaserad administration

Med Licencia NetEx reduceras kostnaden för administration ytterligare genom att det användarorienterade och administrationsvänliga webbgränssnittet används för att konfigurera och administrera alla användare och tjänster i lösningen. Administrationen av alla tjänster och telefoner för användare har integrerats i ett enda gränssnitt. Olika roller garanterar att administratören bara når och ser de tjänster och funktioner han eller hon har tillåtelse att administrera. Administratörer har enbart åtkomst till funktioner och tjänster i den egna organisationen.

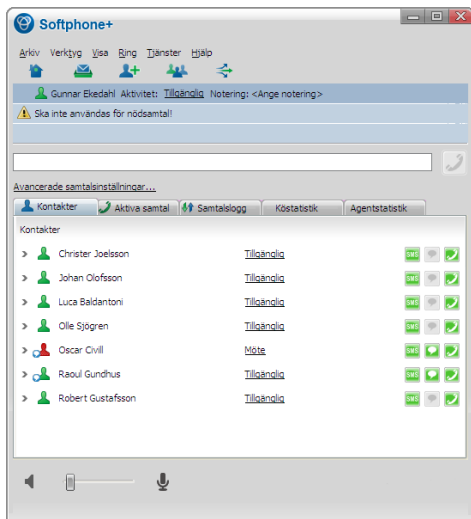
Mobilanvändare

Mobiltelefon med mjukvaran Mobile +

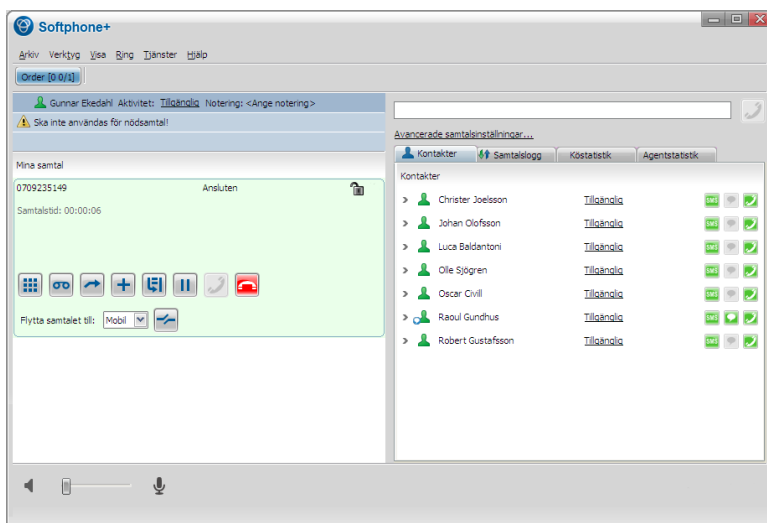


Softphone+

Softphone +



Visar status på dina kollegor.
Ledig, upptagen eller hänvisad.



Telefonistlayout av Softphone+

Exempel på fasta IP-telefoner till NetEx



Användartelefon



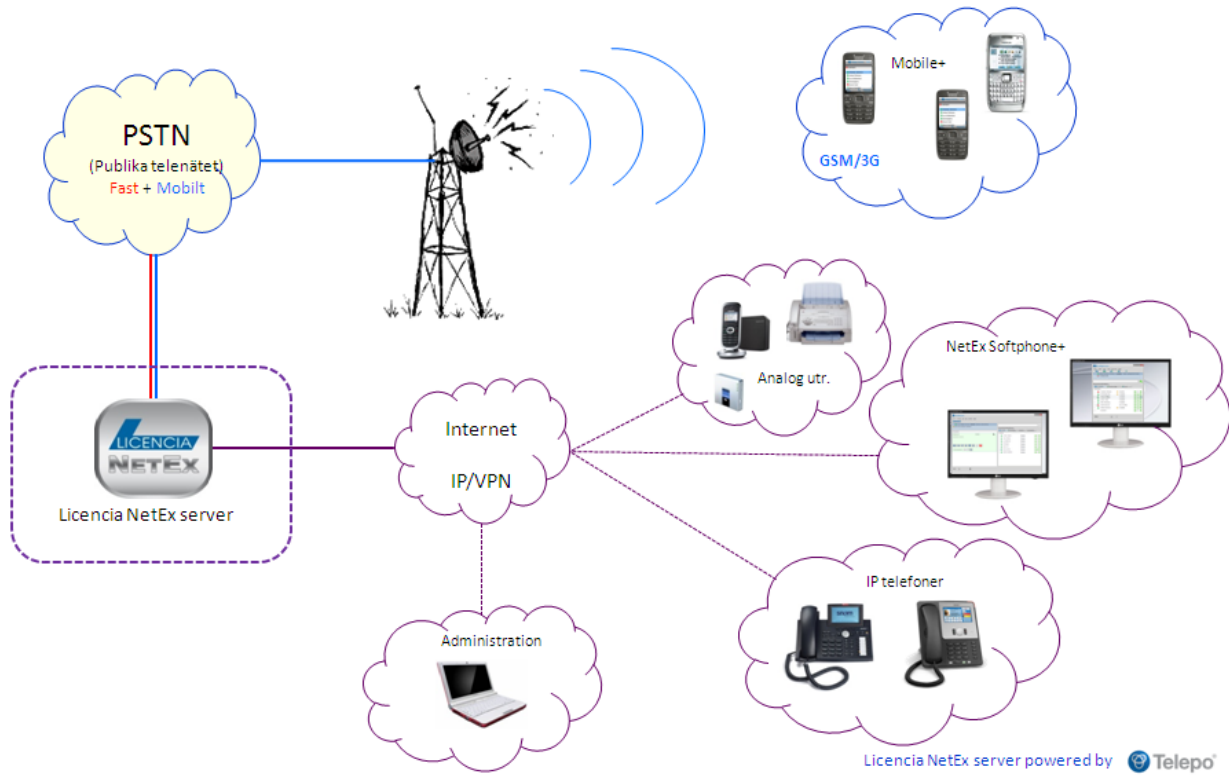
Receptionisttelefon med headset



Konferenstelefon



Systemöversikt NetEx



IPECS

Den sofistikerade IP-telefonlösningen

Varje dag möter våra affärsverksamheter nya utmaningar och möjligheter. För att telefonlösningen skall klara av att möta krav på förändring och anpassning, är IPECS moduluppbyggd och kan på så vis anpassas och kompletteras för att passa den verklighet som organisationen för stunden befinner sig i.



Just tack vare moduluppbyggnaden är IPECS extremt anpassningsbar och detta har framförallt mycket stor fördel i geografiskt spridda organisationer. Det är IPECS intelligenta arkitektur som tillåter avancerade telefonlösningar, oavsett om det handlar om telefoni på ett kontor, vid personal på fler orter eller till och med i olika länder, som skall integreras i en homogen telefonlösning.

IPECS, är framtagen för att uppfylla kraven som ställs på en IP-telefonlösning av senaste snitt! Med IPECS tillgodoses behoven av telekommunikation med hjälp av integrerade, avancerade och sofistikerade funktioner. Baserat på IP-teknologi och med Linux operativsystem garanteras en modern och flexibel telefonlösning.

För att systemets distribuerade arkitektur skall vara enkel att underhålla och anpassa administreras hela lösningen via ett webinterface. IPECS-systemets moduler och telefoner sköts och konfigureras enkelt från valfri dator via en säker och krypterad förbindelse till IPECS-systemet. Genom att även de fasta telefonerna ansluts till företagets datanät är hela lösningen lätt att hantera.



Användarvänlighet

IPECS har de avancerade användarvänliga funktioner som man kan förvänta sig av en modern telefonlösning. All text i telefonens display och på telefonernas knappar på svenska och kan även erbjudas på andra språk vid behov.

Basfunktioner såsom att överflytta samtal till kollegor görs självklart med en knapptryckning, antingen via PC-skärmen eller direkt på telefonen. Att se kollegors upptagetstatus på en knapp är också en självklarhet. Denna möjlighet kan även erbjudas på PC-skärmen vilket ger mervärden i form av tillgång till ytterligare information. Även de mycket viktiga funktionerna Mobile Extension och ACD-grupper ingår i IPECS.

Gruppfunktioner

I många organisationer finns behov av att den inringande skall nå en funktion. Detta är oftast en person, eller en grupp av personer som hanterar en viss typ av ärenden.

IPECS erbjuder hela fyra olika typer av grupper för att dessa avdelningar skall få samtal på bästa möjliga sätt: ringgrupper, cirkulerande grupper, terminerande grupper och ACD-grupper. Alla med olika metoder för samtalshantering.

Genom att exempelvis använda sig av ACD-gruppfunktionen kan en effektiv Call Center-funktion skapas med personer som hanterar de inringandes ärenden – Agenter. Till detta ingår finns även möjlighet att ha anknytningar med teamleaderfunktion, sk Supervisors. En supervisor har realtidskontroll över samtalsbelastningen och kan enkelt administrera ACD-grupperna. Dessa gruppfunktioner är något som alltid ingår i grunden i IPECS.

För att erbjuda största möjliga effektivitet kan Agenter, dvs personer i ACD-grupperna, genom en hjälpfunktion på telefonen anropa och få hjälp av en Supervisor när som helst under ett pågående samtal. Statistik genereras naturligtvis även för grupper. Vidare finns även möjlighet att analysera den inringandes telefonnummer, för att på så sätt styra ett unikt samtal till en förutbestämd destination. Detta kan vara en anknytning eller grupp, allt för att på effektivast möjliga sätt styra samtal till bäst lämpad kollega eller funktion.

För att ytterligare göra arbetsmiljön bättre erbjuds fritt val bland terminaler/telefoner. Det är därför enkelt att välja den utrustning som kommer passa respektive individ bäst. Det är även fullt möjligt att kombinera bordstelefoner, bärbara telefoner, mobiltelefoner och softphones. Allt för att passa de olika förutsättningar som olika användare har.

Röstfunktioner

Röstfunktionerna i IPECS är moderna och anpassade efter dagens krav på mobilitet inom företagen samt flexibilitet för användaren. IPECS-systemet har mycket stor kapacitet för utgående meddelanden.

Exempel där dessa utgående meddelanden kan användas är:

- Genomval, även kallat IVR eller Automatisk telefonist
- Välkomstmeddelanden för den inringande
- Kö-meddelanden vis samtalskö
- Repeterande kömeddelanden för väntande i kö
- Köposition för väntande i kö
- Gruppröstbrevlådor
- Personliga röstbrevlådor
- E-postavsering av röstmeddelanden
- Uppringning vid röstmeddelanden
- Utbrytning ur kö, exempelvis för att komma till telefonist, lämna ett meddelande i en röstbrevlåda, komma till en Call Back funktion för att bli uppringd, etcetera
- Nattmeddelanden
- Med mera.

När ett röstmeddelande lämnats i en röstbrevlåda kan detta sändas i ett e-post meddelande till önskad e-post adress. Den bifogade filen är en vanlig ljudfil som kan spelas upp i valfri mediaspelare. Ett alternativ är att IPECS ringer upp ett definierat telefonnummer, exempelvis ett mobilnummer, och meddelar att det finns ett nytt röstmeddelande och ger den uppringda möjlighet att lyssna av meddelande.

Webadmin för användare

Alla användare erbjuds alltid att kunna administrera sin egna anknnytning via ett webgränssnitt. Detta gränssnitt erbjuder bland annat att användaren kan aktivera headset och hänvisa sin anknnytning. Vidare är det lika enkelt att vidarekoppla sin anknnytning, skapa knappar på sin telefon, skapa listor på nummer som skall filtreras bort och vilka som skall ringa igenom om anknnytningen är hänvisad med mera.

Någon teknisk kompetens är inte nödvändig för administration av den egna anknnytningen. All information är lika lätt att ta till sig som användandet av telefonerna är.

Webadmin på systemnivå

Eftersom vi lever i en värld som till stor del handlar om snabba beslut och anpassningar, måste naturligtvis även tekniken följa med. Anknnytningarna i IPECS kan därför administreras direkt via ett mycket användarvänligt webgränssnitt. Därmed erbjuder LG-Ericsson förutsättningen till ett billigt underhåll och ägande.

Företagets systemadministratör kan via det inbyggda webgränssnittet administrera hela eller delar av telefonlösningen, allt efter önskemål och behov. Till skillnad från majoriteten av dagens telefonisystem krävs ingen unik programvara, tillgång till IPECS via datanätet är allt som krävs.

Detta innebär att hela telefonlösningen med centralt system, utflyttade linjer och telefoner enkelt administreras från ett ställe, via webgränssnittet. Enkelt, snabbt och bekvämt. LG-Ericsson har även tänkt på säkerheten varför kryptering av trafiken naturligtvis är standard.

Mobile Extension

Idag har det mer eller mindre blivit en självklarhet för många att kunna bli nådd på företagets tillhörande mobiltelefoner. Med Mobile Extension kan man få samtal till mobiltelefonen när det ringer på det egna direktnumret, och till och med om man är medlem i en ACD-grupp. Samtal kopplas enkelt från mobiltelefonen till kollegor och utgående samtal kan göras från mobiltelefonen via växeln, för att därmed presentera direktnumret, alternativt växelnymret till den man ringer. Hänvisning av anknnytningen vid exempelvis möten, lunch och semestrar erbjuds också. Mobile Extension ingår som standard. Det är alltid fritt val avseende mobiltelefonmodell, operatör samt abonnemangsform, alla i organisationen kan därför välja den individuellt bästa lösningen. Samtal till och från en Mobile Extension sker inom växelsystemet, vilket ger alla kollegor möjlighet att ha full överblick över status. Effekten blir ett snabbt, effektivt och alltid korrekt kundbemötande.

Dataintegration

IPECS har stöd för alla Licencias CT-produkter. Med integrerade CT-lösningar effektiviseras arbetsplatsen eftersom integrationen mellan data och telefoni erbjuder all information om kollegors anknnytningsstatus och kalenderinformation, enkel samtalshantering via datorns tangentbord och snabb meddelandehantering med snabba och tydliga ringlappar via SMS eller e-post. Nyckeln till att kunna ge snabba och korrekta besked till den som ringer er, är genom information och kontroll – detta erbjuds med Licencias CT-produkter.

Läs mer om våra CT-produkter i separat avsnitt.

DECT

Integrerad DECT är idag en etablerad standard i samtliga LG-Ericssons system. Med Dect erbjuds samtliga medarbetare på kontoret lokal mobilitet inom företaget. Dect erbjuds för samtliga personer inom lösningen, oavsett om man befinner sig på företagets huvudkontor eller på ett lokalkontor.

Inspelning av samtal

Pågående samtal spelas enkelt in och lagras i användarens röstbrevlåda. Ett alternativ är även att vi erbjuder inspelning i ett centralt inspelningssystem. Inspelningen sparas som Wav- eller MP3-format, vilket gör den avlyssningsbar i en standard-mediaspelare.

Konferenssamtal

IPECS erbjuder tre olika varianter av konferenssamtal. Treparsamtal, Konferensgrupp samt konferensrum. De två sista alternativen erbjuder upp till 32 parter i samtidig telefonkonferens samt inloggning med PIN-kod. Konferensgrupp innebär att IPECS ringer de inbjudna enligt en fördefinierad lista vid ett förutbestämt tillfälle, och konferensrum innebär att respektive deltagare i telefonkonferensen själv ringer numret till telefonkonferensen vid ett förutbestämt tillfälle. Deltagarna kan vara interna anknötningar på huvudkontor samt lokalkontor, en extern kollega eller en annan extern part var som helst i världen, med vilken telefon som helst.

IPECS-Serien

IPECS-50

IPECS-50 är LG-Ericssons senaste IP-system som riktar in sig på organisationer med upp till ca 50 anknötningar/linjer. IPECS-50 är i grunden utrustad för anslutning av SIP-linjer, ISDN Duo eller analoga linjer, analoga anknötningar samt röstkort.

IPECS-50 har alla smarta och användarvänliga telefonifunktioner som alltid har karakteriserat LG-Ericssons telefonisystem. Det erbjuder avancerade telefonifunktioner som Mobile Extension, ACD-köer, Integrerad Dect, externa arbetsplatser med mera. Röstkortet är mycket avancerat och erbjuder bland annat talad hänvisning, nattsvar, köbesked, genomval och röstbrevlådor samt nedräkning i ACD-köer.

Med IPECS-50 kan företagets datorer integreras med telefonisystemet och därmed ge samtliga användare tillgång till CT-funktioner (datortelefoni) utvecklade av Licencia.



IPECS-100

IPECS-100 är LG-Ericssons IP-system som riktar in sig på organisationer med upp till ca 100 anknötningar/linjer. IPECS-100 har alla smarta och användarvänliga telefonifunktioner som alltid har karakteriserat LG-Ericssons telefonisystem. Det erbjuder avancerade telefonifunktioner som Mobile Extension, ACD-köer, Integrerad Dect, externa arbetsplatser med mera. Röstkortet är mycket avancerat och erbjuder bland annat talad hänvisning, nattsvar, köbesked, genomval och röstbrevlådor samt nedräkning i ACD-köer.

Med IPECS-100 kan företagets datorer integreras med telefonisystemet och därmed ge samtliga användare tillgång till CT-funktioner (datortelefoni) utvecklade av Licencia.



IPECS-300

IPECS-300 är LG-Ericssons IP-system som riktar in sig på organisationer med upp till ca 300 anknötningar/linjer. IPECS-300 har alla smarta och användarvänliga telefonifunktioner som alltid har karakteriserat LG-Ericssons telefonisystem. Det erbjuder avancerade telefonifunktioner som Mobile Extension, ACD-köer, Integrerad Dect, externa arbetsplatser med mera. Röstkortet är mycket avancerat och erbjuder bland annat talad hänvisning, nattsvar, köbesked, genomval och röstbrevlådor samt nedräkning i ACD-köer.

Med IPECS-300 kan företagets datorer integreras med telefonisystemet och därmed ge samtliga användare tillgång till CT-funktioner (datortelefoni) utvecklade av Licencia.



IPECS-600

IPECS-600 är LG-Ericssons IP-system som riktar in sig på organisationer med upp till ca 300 anknötningar/linjer. IPECS-600 har alla smarta och användarvänliga telefonifunktioner som alltid har karakteriserat LG-Ericssons telefonisystem. Det erbjuder avancerade telefonifunktioner som Mobile Extension, ACD-köer, Integrerad Dect, externa arbetsplatser med mera. Röstkortet är mycket avancerat och erbjuder bland annat talad hänvisning, nattsvar, köbesked, genomval och röstbrevlådor samt nedräkning i ACD-köer.

Med IPECS-600 kan företagets datorer integreras med telefonisystemet och därmed ge samtliga användare tillgång till CT-funktioner (datortelefoni) utvecklade av Licencia.



IPECS-1200

IPECS-1200 är LG-Ericssons IP-system som riktar in sig på organisationer med upp till ca 1000 anknötningar/linjer. IPECS-1200 har alla smarta och användarvänliga telefonifunktioner som alltid har karakteriserat LG-Ericssons telefonisystem. Det erbjuder avancerade telefonifunktioner som Mobile Extension, ACD-köer, Integrerad Dect externa arbetsplatser med mera. Röstkortet är mycket avancerat och erbjuder bland annat talad hänvisning, nattsvar, köbesked, genomval och röstbrevlådor samt nedräkning i ACD-köer.

Med IPECS-1200 kan företagets datorer integreras med telefonisystemet och därmed ge samtliga användare tillgång till CT-funktioner (datortelefoni) utvecklade av Licencia.



IPLDK-20

LG-Ericssons traditionella trotjänare

IPLDK-20 är en företagsväxel som skapats för organisationer från 2 till 28 användare, segmentet i vilket majoriteten av svenska företag befinner sig.

Systemet är konstruerat för att kunna anpassas och växa med företagets varierande behov och önskemål. IPLDK-20 är mer än ett rent telefonsystem, det är en plattform med stöd för olika tillvalsapplikationer, såsom datortelefoni, DECT, IP-telefoni, talsvar, inspelning med mera. IPLDK-20 är designad utifrån mångårig och gedigen erfarenhet inom telekom och är därför en extremt tillförlitlig produkt.

Konstruktionen gör att de bästa funktionerna erbjuds till lägsta kostnad. Ändras förutsättningarna med exempelvis behov av fler telefoner eller större kapacitet i något avseende, så är det tryggt att veta att IPLDK kan anpassas till nya behov.

IPLDK är också konstruerad för att kunna nätgrupperas med flera kontor via IP- och/eller ISDN-nätet, IP-telefoner och hemarbetsplatser är också en självklarhet som erbjuds via ADSL eller fast dataförbindelse. Detta borgar för att kollegor på andra kontor eller platser alltid kan vara en del i en gemensam telefonilösning för att därmed ge bästa möjliga kundvård och konkurrensfördelar, utan att ge avkall på funktion och tillgänglighet.

IPLDK-20 har stöd för standardprotokoll såsom TAPI och Internet Protocol. Det innebär att alla system har ett brett urval av färdiga telefoni- och datatillämpningar utvecklade av LG-Ericsson och Licencia samt av 3:e part.

IP-telefoni kan dessutom erbjudas lokalt på kontoret, för hemarbetsplatser, mindre lokalkontor samt för resande kollegor. Det innebär att alla får full integration och tillgång till samma telefonifunktioner som övriga kollegor, exempelvis ringgrupper, gemensam telefonist och linjer.

Med LG-Ericsson erbjuds samma funktioner för alla kollegor till en rimlig kostnad.

Arkitektur

LG-Ericsson IPLDK-20 – lösningen som är enkel att anskaffa och att skräddarsy efter ert behov. Systemet är mycket enkelt att använda, underhålla och bygga ut vid behov. Med andra ord en smidig och kraftfull lösning som är skapad för att vara smidig att äga och använda.

Telefonifunktioner

LG-Ericssons telefonsystem erbjuder förstklassiga och moderna funktioner skapade för olika behov och önskemål. Det stora antalet funktioner som erbjuds är bland annat Mobile Extension, röstbrevlåda, köbesked, genomval (automatisk telefonist), ACD-köer, gruppnummer, hemarbetsplatser, DECT, CT-applikationer, IP-telefoni, softphones, statistik med mera. Kort och gott, allt som behövs för att erbjuda en lösning för de flesta behov och framförallt, på ett smart, alltid användarvänligt och inte minst, anpassningsbart sätt.

Kraftfull röstbrevlåda

Dra nytta av en kraftfull röstbrevlåda med upp till hela 3 timmars tallagringskapacitet. Röstbrevlåda betraktas som en viktig funktion i dag och den är naturligtvis tillgänglig för alla användare oberoende av telefonmodell.

Välkomstmeddelande

För att erbjuda bästa möjliga kundservice kan samtliga växlar från LG-Ericsson spela upp meddelanden till den inringande. Funktionen innebär att alla som ringer får ett korrekt bemötande med den information som ni önskar, oavsett tid på dygnet.

Genomval

Genomval, även kallad Automatisk telefonist, har möjlighet att ge den inringande en meny med upp till 10 val som tillsammans med ytterligare efterval ger en lösning för alla behov. På detta vis erbjuds lösningar som avlastar personalen och lotsar den inringande till rätt person och avdelning vid öppet, stängt samt vid helgdagar.

Grupper

Den inringande som söker en viss avdelning, exempelvis order eller kundtjänst, når fler personer som kan besvara samtal inom ett ärende. Systemen är utrustade med ett antal gruppvarianter och kan t.ex erbjuda rättvis samtalsfördelning, att det samtidigt ringer på alla telefoner, att det ringer på Mobiler Extension. Man har även tillgång till en gemensam gruppröstbrevlåda, att vara med i fler grupper med mera. Allt detta för att täcka olika behov och önskemål.

Inspelning av samtal

Pågående samtal kan enkelt spelas in och lagras i användarens röstbrevlåda. Att spela in samtal som en ljudfil i den egna datorn är ett annat alternativ. Som en tredje möjlighet erbjuds även inspelning i en central inspelningsdator. Inspelningen sparas i Wav- eller MP3-format, vilket gör den avlyssningsbar i en vanlig mediaspelare.

Konferenssamtal

I IPLDK-20 ingår 3-parts samtal som standard.

Väntmusik / meddelande

Systemet kan erbjuda väntmusik och/eller ett meddelande under tiden som den inringande väntar på att kopplas vidare till önskad avdelning.

Mobile Extension

Idag har det mer eller mindre blivit en självklarhet för många att kunna bli nådd på företagets tillhörande mobiltelefoner. Med Mobile Extension kan man få samtal till mobiltelefonen när det ringer på den egna anknytningen och om man är med i en grupp av typen ACD. Samtal kopplas enkelt från mobiltelefonen till kollegor och utgående samtal kan göras från mobiltelefonen via växeln. Hänvisning av anknytningen vid exempelvis möten, lunch och semestrar erbjuds också. Mobile Extension ingår som standard. Det är alltid fritt val avseende mobiltelefonmodell, operatör samt abonnemangsform. Alla i organisationen kan därför välja den individuellt bästa lösningen. Samtal till och från en Mobile Extension sker alltså inom växelsystemet, vilket ger alla kollegor möjlighet att ha full överblick över status. Effekten blir ett snabbt, effektivt och alltid korrekt kundbemötande.

DECT

Integrerad DECT är idag en etablerad standard i samtliga LG-Ericssons system. Med DECT erbjuds samtliga medarbetare på kontoret mobilitet inom företaget.

IP-Telefoni

Samtliga system från LG-Ericsson hanterar IP-telefoni. IP-telefoni (VoIP) gör att telefoni kan erbjudas lokalt på kontoret, på hemarbetsplatser, på mindre och större lokalkontor samt till kollegor på resande fot via datanätet. Det innebär att alla i systemlösningen har full integration och tillgång till samma telefonifunktioner, exempelvis avdelningar och gemensam telefonist. Med IP-telefoni kan även flera kontor med egna lokala växelsystem kopplas samman till en stor lösning.

IPLDK-Serien

IPLDK-20

IPLDK-20 är LG-Ericssons populära system för mindre organisationer med upp till 28 anknötningar, varav 16 kan vara DECT. IPLDK-20 är skapat för att vara mycket lättanvänt och med stor flexibilitet för att passa varierande önskemål och behov.

IPLDK-20 har alla de smarta och användarvänliga telefonifunktioner som alltid har karakteriserat LG-Ericssons system. Det erbjuder avancerade telefonifunktioner som IP-telefoni, Mobile Extension, ACD-köer, Integrerad DECT med mera. Röstkortet är mycket avancerat och erbjuder bland annat talad hänvisning, nattsvar, köbesked, genomval och röstbrevlådor.

Med IPLDK-20 kan företagets datorer integreras med telefonisystemet och därmed ge samtliga användare tillgång till CT-funktioner (datortelefoni) utvecklade av Licencia.



Telefoner

För en effektiv och användarvänlig arbetsplats

LG-Ericsson har som mål att alltid erbjuda de förstklassiga telefonifunktioner och finesser som du kan förvänta dig av ett toppmodernt telefonsystem.

Hela serien med LG-Ericssons telefoner har utformats för att användandet skall vara enkelt, smidigt och tydligt. Användaren skall känna sig komfortabel för att nyttjandet av funktioner och tjänster skall vara optimalt. I telefonens display visas i klartext vem som ringer, aktuell tid och datum. Om telefonen är vidarekopplad eller om du fått meddelande visas naturligtvis även detta.

Telefonen har en rejäl och tydlig navigeringsknapp och hjälper dig att smidigt navigera bland menyer och funktioner. De flesta telefonerna har även ett stort antal funktionsknappar som genom enknapps-tryck ger ett mycket snabbt handhavande för bland annat vidarekoppling, access till kortnummer samt för att koppla samtal.

De flesta modeller är även utrustade med högtalarfunktion och majoriteten av telefonerna har även ett separat uttag för fast anslutning av headset. Ett antal av telefonerna erbjuder även stöd för användande av bluetoothheadset. Konferenstelefoni, polyfoniska ringsignaler samt inspelning av samtal i datorn via USB är andra möjligheter.

IP-Telefoner till IPLDK och IPECS

För den svenska marknaden erbjuds idag ett antal olika IP-telefonmodeller att välja mellan. Telefonerna har flexibelt programmerbara knappar med LED-indikator. Det innebär att knapparna kan programmeras med valfria individuella funktioner, vilket gör användandet enkelt och alltid anpassat till respektive användares behov.

Den modernt snygga och användarvänliga designen gör att telefonen passar i alla miljöer och dess användare lär sig snabbt alla funktioner. Navigeringsknapp, tydliga flerradiga displayer, olika ringsignaler och A-nummeridentifiering är bara några av alla användbara funktioner hos telefonerna.

Telefonerna kan antingen strömförsörjas via en nätadapter eller via LAN med PoE (Power over Ethernet), inbyggd strömmatning från IPECS alternativt via företagets switchar.

LIP-8040D, avancerad "högtrafiktelefon" för IPECS

IP-telefon med bakgrundsbelyst display. 9 rader och 24 tecken. Konferenshögtalare med full duplex, 10 flexibelt programmerbara knappar, 15 funktionsknappar, 3 softkeys, navigeringsknapp, headsetkontakt, funktionsknapp för att slå av/på headset, samtalslogg, display som visar flexknappstexter, inbyggd kalender, stöd för bluetoothmodul samt meddelande- eller påringningslampa. Bordsstativ/fot som kan vinklas i två lägen ingår. Telefonen kan monteras på vägg. Från IPECS Fas 5 och senare.



Apparaten stöder bl.a. PoE 802.3af, VLAN 802.1p/Q, DiffServ, IPsec, SRTP, G.711, G.729, G.723, G.722 wideband, Echo Cancellation, DHCP, dynamisk jitterbuffert, fjärruppgradering, webbadministration, en extra switch-port för anslutning av PC och kan anslutas bakom en NAT-router. Telefonen kan strömmatas via PoE eller AC/DC

LIP-8024D, avancerad "högtrafiktelefon" för IPECS

IP-telefon med bakgrundsbelyst display. 4 rader och 24 tecken. Konferenshögtalare med full duplex, 24 flexibla knappar, 15 funktionsknappar, 3 softkeys, navigeringsknapp, headsetkontakt, funktionsknapp för att slå av/på headset, samtalslogg, stöd för bluetoothmodul samt meddelande- eller påringningslampa. Bordsstativ/fot som kan vinklas i två lägen ingår. Telefonen kan monteras på vägg. Från IPECS Fas 5 och senare.



Apparaten stöder bl.a. PoE 802.3af, VLAN 802.1p/Q, DiffServ, IPsec, SRTP, G.711, G.729, G.723, G.722 wideband, Echo Cancellation, DHCP, dynamisk jitterbuffert, fjärruppgradering, webbadministration,

en extra switch-port för anslutning av PC och kan anslutas bakom en NAT-router. Telefonen kan strömmats via PoE eller AC/DC adapter.

LIP-8012D, avancerad "normalanvändartelefon" för IPECS

IP-telefon med bakgrundsbelyst display. 3 rader och 24 tecken. Konferenshögtalare med full duplex, 12 flexibla knappar, 15 funktionsknappar, 3 softkeys, navigeringsknapp, headsetkontakt, funktionsknapp för att slå av/på headset, samtalslogg samt meddelande- eller påringningslampa. Bordsstativ/fot som kan vinklas i två lägen ingår. Telefonen kan monteras på vägg. Från IPECS Fas 5 och senare.



Apparaten stöder bl.a. PoE 802.3af, VLAN 802.1p/Q, DiffServ, IPsec, SRTP, G.711, G.729, G.723, G.722 wideband, Echo Cancellation, DHCP, dynamisk jitterbuffert, fjärrupgradering, webbadministration, en extra switch-port för anslutning av PC och kan anslutas bakom en NAT-router. Telefonen kan strömmats via PoE eller AC/DC adapter.

LIP-8012 LSS, telefonistkonsol för IPECS

Modul med 12 knappar och display visar aktuell funktion samt information. För IP-telefonerna LIP-8012D, LIP-8024D och LIP-8040LD. Modulen ansluts till en IP-telefon med en kabel och strömmats av IP-telefonen.

Bordsstativ/fot som kan vinklas i två lägen ingår. Modulen kan monteras på vägg. Från IPECS Fas 5 och senare.



LIP-8012 DSS, telefonistkonsol för IPECS

Modul med 12 knappar och lysdioder. För IP-telefonerna LIP-8012D, LIP-8024D och LIP-8040LD. Modulen ansluts direkt till en IP-telefon med en kabel och strömmats av IP-telefonen.

Bordsstativ/fot som kan vinklas i två lägen ingår. Modulen kan monteras på vägg. Från IPECS Fas 5 och senare.



LIP-8048 DSS, telefonistkonsol för IPECS

Modul med 48 knappar och lysdioder. För IP-telefonerna LIP-8012D, LIP-8024D och LIP-8040LD. Modulen ansluts direkt till en IP-telefon med en kabel och strömmats med en nätadapter.

Bordsstativ/fot som kan vinklas i två lägen ingår. Modulen kan monteras på vägg. Från IPECS Fas 5 och senare.



LIP-8000, BTMU Bluetoothmodul för IPECS

Bluetoothmodul monteras i LIP-8024 eller LIP 8040 för anslutning av bluetoothheadset. Från IPECS Fas 5 och senare.



Softphone - Phontage Basic & Deluxe

Phontage är en integrerad softphone som används istället för en hårdvarutelefon, i Windows XP och Vista. Deluxe har alla vanliga IP-telefonfunktioner plus tilläggfunktioner som t.ex. samtalsinspelning, telefonbok, samtalslogg, anslutningsprofiler och lösenordsskydd, videosamtal, dokumentdelning, LDAP sökning och backup av röstmeddelanden. Phontage Deluxe kan enbart användas i IPECS.



LIP-7024D, avancerad "högtrafiktelefon"

IP-telefon med vinklingsbar 3x24-teckens display, mikrofon och högtalare, 24 flexibelt programmerbara knappar, 7 fasta funktionsknappar, 3 dynamiska softkeys, navigeringsknapp, inbyggd switch, headsetjack och påringningslampa. För IPLDK och IPECS.



LIP-7016D, avancerad "högtrafiktelefon"

IP-telefon med 3x24-teckens display, mikrofon och högtalare, mikrofon, 16 flexibla knappar, 7 fasta knappar, 3 softkeys, navigeringsknapp, headsetjack och påringningslampa. För IPLDK och IPECS



LIP-7008D, avancerad "normalanvändartelefon"

IP-telefon med 2x24-teckens display, mikrofon och högtalare, 6 flexibelt programmerbara knappar, 7 fasta funktionsknappar, headsetjack och påringningslampa. För IPLDK och IPECS



LIP-7048, DSS telefonistkonsol

Telefonistbord med 48 flexibelt programmerbara knappar. Monteras ihop med LIP-7008D, LIP-7016D och LIP-7024D. För IPLDK och IPECS



Digitala telefonmodeller

LDP-7024LD, avancerad "högtrafik"- och stordisplaytelefon

Systemtelefon med grafisk display, inbyggd telefonbok och kalender, mikrofon och högtalare, 24 flexibla knappar, 7 fasta knappar, 3 softkeys, navigeringsknapp, headsetjack och påringningslampa. Telefonen kan programmeras med olika ringsignaler.

Som tillbehör finns bordsstativ, väggmonterings-sats samt moduler för polyfoniska ringsignaler, konferenstelefon, bluetooth, USB, 1:a parts TAPI och telefonistbord. För IPLDK och IPECS Fas 5 eller senare



LDP-7024D, avancerad "högtrafiktelefon"

Systemtelefon med 3x24-teckens display, mikrofon och högtalare, 24 flexibla knappar, 7 fasta knappar, 3 softkeys, navigeringsknapp, headsetjack och påringningslampa. Telefonen kan programmeras med olika ringsignaler.

Som tillbehör finns bordsstativ, väggmonterings-sats samt moduler för polyfoniska ringsignaler, konferenstelefon, bluetooth, USB, 1:a parts TAPI och telefonistbord. För IPLDK och IPECS Fas 5 eller senare



LDP-7016D, avancerad "högtrafiktelefon"

Systemtelefon med 3x24-teckens display, mikrofon och högtalare, 16 flexibla knappar, 7 fasta knappar, 3 softkeys, navigeringsknapp, headsetjack och påringningslampa. Telefonen kan programmeras med olika ringsignaler.

Som tillbehör finns bordsstativ, väggmonterings-sats samt moduler för polyfoniska ringsignaler, konferenstelefon, 1:a parts TAPI och telefonistbord. För IPLDK och IPECS Fas 5 eller senare



LDP-7008D "standardtelefon"

Systemtelefon med 2x24-teckens display, mikrofon och högtalare, 6 flexibla knappar, 7 fasta knappar, headsetjack och påringningslampa. Telefonen kan programmeras med olika ringsignaler. Som tillbehör finns väggmonterings-sats.

För IPLDK och IPECS Fas 5 eller senare



LDP-7004D, "lågtrafiktelefon"

Systemtelefon med 1x16-teckens display, vänthögtalare, 2 flexibla knappar, 5 fasta knappar, meddelandelampa. Telefonen kan programmeras för olika ringsignalkaraktärer.

Som tillbehör finns väggmonteringsatts.
För IPLDK och IPECS Fas 5 eller senare



LDP-7048, DSS

Telefonistbord med 48 flexibla funktionsknappar. Kan monteras ihop med LDP-7016D, LDP-7024D och LDP-7024LD.

Som tillbehör finns bordsstativ.
För IPLDK



LKA 200, analog 2-tråds telefon

Grafitgrå analogtelefon med 3 programmerbara knappar, volymjustering, meddelandelampa, programmerings- och sekretessknapp, väntfunktion, återuppringning samt R-knapp.
För IPLDK och IPECS



Tillbehör till bordstelefoner

Insticksmoduler

Med insticksmoduler kompletteras den digitala telefonen med individuella funktioner. Max 1 insticksmodul per telefon.

CT-modul

1:a parts TAPI till telefonmodell LDP-7016D, LDP-7024D och LDP-7024LD.

Melodi- och full Duplex-modul

Polyfoniska ringsignaler och konferenstelefonmodul till LDP-7016D, LDP-7024D och LDP-7024LD.

Melodi-modul

Polyfoniska ringsignaler till LDP-7016D, LDP-7024D och LDP-7024LD.

Full duplex-modul

Konferenstelefonmodul till LDP-7016D, LDP-7024D och LDP-7024LD.

USB-modul

Interface för inspelning av samtal via PC med programmet Call Record System (CRS). USB-modul kan anslutas till LDP-7024D och LDP-7024LD.

Bluetooth-modul, BTU

Tillägg för anslutning av bluetooth headset. BTU kan anslutas till LDP-7024D och LDP-7024LD.

Montering

Bordsstativ för vinkling av systemtelefonerna LDP-7016D, LDP-7024D och LDP-7024LD.

Bordsstativ för vinkling av telefonistbordet LDP-7048DSS.

Väggmonteringsatts till systemtelefonerna LDP-7016D, LDP-7024D och LDP-7024LD.

Väggmonteringsatts till systemtelefonerna LDP-7004D och LDP-7008D.

Integrerad DECT

Mobil kommunikation är idag en viktig del för anträffbarhet och DECT (trådlös telefoni) blir ofta nyckeln till ökad tillgänglighet inom företaget. LG-Ericssons DECT erbjuder alla fördelarna med ett högklassigt kommunikationssystem, därför ges nödvändig information i handenhetens display. Du ser vem som ringer, om du har fått röstmeddelande, aktuell tid och datum med mera.

GDC 400H "kontors-dect"

Bakgrundsbelysning på knappar, bakgrundsbelyst färgdisplay, navigeringsknapp för enkel menyhantering, headsetuttag, vibrator, samtalslogg, telefonbok samt sekretess.



GDC 450H DECT "robust-dect"

Stöttålig telefon med bakgrundsbelysning på knappar, bakgrundsbelyst färgdisplay, navigeringsknapp för enkel menyhantering, headsetuttag, vibrator, samtalslogg, telefonbok samt sekretess.



GDC 360H DECT telefon "industri-dect"

IP-klass 64, sköljtät, dammtät, stötsäker, enknappstryck för att koppla samtal, åtkomst till systemkortnummer, headsetutgång, telefonbok, högtalarläge med mera.



Datortelefoni CTEX

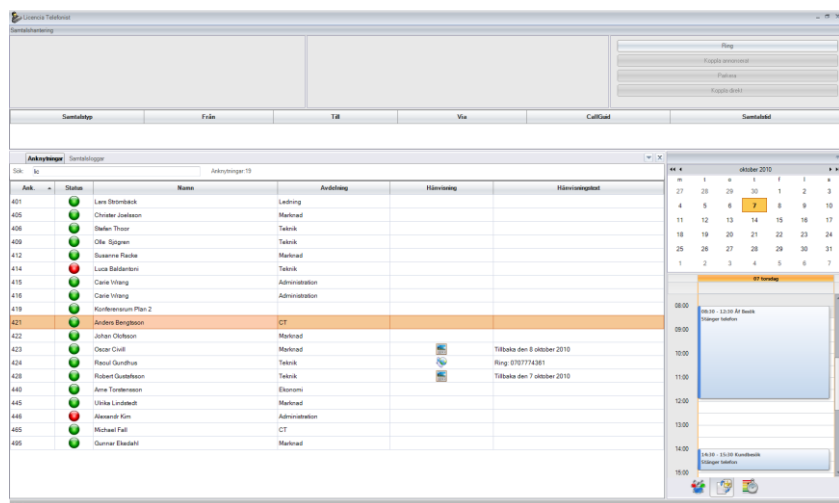
Datortelefoni stärker konkurrenskraften

Licencia har sedan 1995 utvecklat ett antal CT-applikationer med syfte att ge användaren ökad servicenivå, effektivitet, snabbhet, produktivitet, ett effektivare handhavande, ökad information och inte minst, för att underlätta telefonanvändarnas skiftande behov.

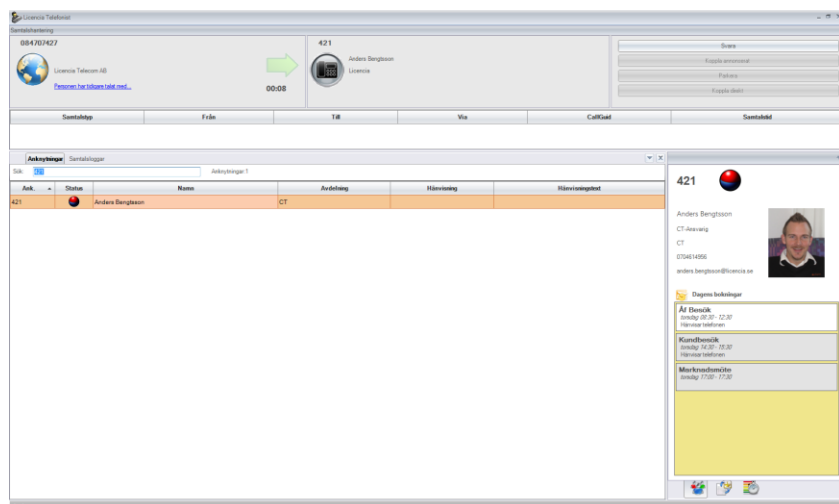
Licencia Telefonist - Telefonistarbetsplats

Telefonist och reception är företagets ansikte utåt och med hjälp av Licencia Telefonist blir växeln en komplett informationscentral. Med dagens teknik kan vi ställa helt andra krav på den information som telefonisten har möjlighet att ge den inringande.

Telefonisten kan med ett enkelt klick på skärmen få mer detaljerad information av samtalstrafiken till och från företaget. Samtalsloggen visar tydligt listor med besvarade, utgående samt missade samtal. Information om svarsgrupper visar antal samtal i kö på respektive grupp och visar även vilka anknötningar som är in/urloggade i gruppen



| Ans. | Stat | Navn | Arbetslag | Hänvisning | Hänvisningskod |
|------|------|---------------------|----------------|-----------------------------|----------------|
| 401 | ● | Lena Strömbeck | Ledning | | |
| 402 | ● | Christer Jonsson | Maknad | | |
| 403 | ● | Stefan Peters | Teknik | | |
| 409 | ● | Ola Sjögren | Teknik | | |
| 412 | ● | Susanne Radke | Maknad | | |
| 414 | ● | Lena Ballarén | Teknik | | |
| 415 | ● | Carin Wikberg | Administration | | |
| 416 | ● | Carin Wikberg | Administration | | |
| 419 | ● | Konferensrum Plan 2 | | | |
| 421 | ● | Anders Bengtsson | CT | | |
| 422 | ● | Johan Ohlsson | Maknad | | |
| 423 | ● | Oscar Cuvill | Maknad | Tillbaka den 8 oktober 2010 | |
| 424 | ● | Rafael Gundhus | Teknik | Ring 0707774361 | |
| 426 | ● | Robert Gustafsson | Teknik | Tillbaka den 7 oktober 2010 | |
| 443 | ● | Anna Tanderström | Ekonomi | | |
| 445 | ● | Ulrika Lindbeck | Maknad | | |
| 448 | ● | Alexander Kim | Administration | | |
| 465 | ● | Michael Fall | CT | | |
| 466 | ● | Gunnar Elvståhl | Maknad | | |



084 707427

00:08

421 Anders Bengtsson Licencia

| Ans. | Stat | Navn | Arbetslag | Hänvisning | Hänvisningskod |
|------|------|------------------|-----------|------------|----------------|
| 421 | ● | Anders Bengtsson | CT | | |

Anders Bengtsson
CT-avdelning
CT
0704614555
anders.bengtsson@licencia.se

Dagens ledigheter

Arbetslag

Kundservice

Maknadsavdelning

Full kontroll

Med Licencia Telefonist hanteras företagets samtalstrafik och meddelanden effektivt. Alla som ringer får snabb hjälp och korrekt information kan ges till den inringande.

Vid inkommande samtal besvaras samtalet med en tangenttryckning och innan det kopplas vidare visas den sökta anknýtningens aktuella status och eventuell hänvisning.

Licencia Telefonist ger snabb överblick på alternativa svarsställen, telefonnummer, e-postadress, kollegor på avdelningen och eventuell kalenderinformation. Licencia Telefonist har stöd för kalenderkoppling och kan integreras mot Exchange. Kalenderkoppling ger telefonist och användare tillgång till organisationens kalenderaktiviteter i realtid, vilka också automatiskt styr hänvisning och stängning av anknýtningen. Detta betyder att kalenderbokningar som görs i t ex MS Outlook visas i hänvisningssystemet och användargränssnittet. Vilka kalenderbokningar som ska synas för telefonist och användare konfigureras vid installation.

Funktioner:

- Samtalshantering.
- Hänvisning.
- Talad hänvisning.
- Samtalslogg.
- Meddelandehantering via mail och SMS.
- Övervakning av ACD-köer/svarsgrupper.
- Kalenderkoppling mot Exchange 2007/2010.
- Flexibelt anpassningsbart användargränssnitt.
- Anknýtningensstatus över kollegor, hänvisad, upptagen m.m.
- Information om sökt person, nummer, e-post fotografi samt kalenderaktiviteter.
- Se vem den inringande tidigare talat med på företaget.
- Stöd för Eniro-koppling för inkommande samtal och SMS.
- Konfiguration via webgränssnitt.
- Flexibla och avancerade sökmöjligheter.
- Möjlighet att ange unika sökord, kompetensområden per användare.
- Möjlighet att se kalenderbokningar direkt i Licencia Telefonist.
- Stöd för free seating.

Licencia UC klient - Klientapplikation

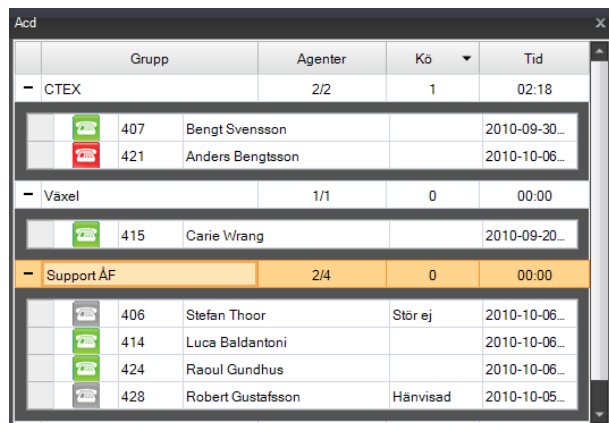
Licencia UC Klient erbjuder alla på företaget att se kollegors kalenderstatus, hänvisningar, upptagetstatus och e-postadress på sin datorskärm. Svarstiderna kortas ner och effektiviteten ökar genom att användaren alltid har information och status över sina kollegor.

Integration mot Outlookkontakterna effektiviserar ditt telefonerande markant.

Genom att i sökfältet i UC Klient ange namn, företag eller nummer, ringer din telefon upp önskat nummer med en knapptryckning.

Vid inkommande kommer information om vem som ringer att presenteras på PC-skärmen i form av nummer, namn och företag i förekommande fall.

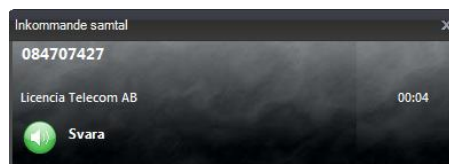
Genom att markera ett telefonnummer i valfritt dokument eller program på skärmen, kan din telefon ringa numret med en knapptryckning. Lika smart och enkelt är det när du blir uppringd, den inringandes telefonnummer identifieras och rätt kundinformation kan presenteras på din datorskärm.

| Grupp | Agenter | Kö | Tid |
|--------------|-------------------|----------|---------------|
| - CTEX | 2/2 | 1 | 02:18 |
| 407 | Bengt Svensson | | 2010-09-30... |
| 421 | Anders Bengtsson | | 2010-10-06... |
| - Växel | 1/1 | 0 | 00:00 |
| 415 | Carie Wrang | | 2010-09-20... |
| - Support ÅF | 2/4 | 0 | 00:00 |
| 406 | Stefan Thoor | Stör ej | 2010-10-06... |
| 414 | Luca Baldantoni | | 2010-10-06... |
| 424 | Raoul Gundhus | | 2010-10-06... |
| 428 | Robert Gustafsson | Hänvisad | 2010-10-05... |

Visuell överblick över ACD kö/svarsgrupper med information om grupperns namn, antalet inloggade och urloggade agenter, aktuell agentstatus med hänvisningsinformation, antal samtal i kö m.m. Med Licencia UC Klient öppnar sig en ny värld med möjligheter.

Inkommande samtal presenteras med en PopUp som visar den inringandes nummer och i förekommande fall ytterligare information, såsom företagsnamn samt namnet på den inringande



**Funktioner:**

- Information över kollegor; upptaget, ledig, hänvisad, e-postadress och övriga nummer.
- Kalenderkoppling mot Exchange 2007/2010.
- Import av kontakter från Outlook 2003, 2007/2010
- Stöd för Eniro sökning på inkommande samtal.
- Flexibelt anpassningsbart användargränssnitt.
- Free seating.
- Samtalshantering via tangentbord eller telefon.
- Hänvisning av egna anknytningen med eller utan talat hänvisningsbesked.
- Visar samtal på vänt till den egna anknytningen.
- Övervakning av ACD-köer/svarsgrupper.
- SMS- och e-postfunktion för att snabbt sända meddelanden från egna datorn.
- Samtalshantering i form av svara, ringa, avsluta, parkera samt koppla.
- Möjlighet att ange unika sökord, kompetensområden per användare.
- Möjlighet att se kalenderbokningar direkt i Licencia Telefonist.
- Stöd för free seating.

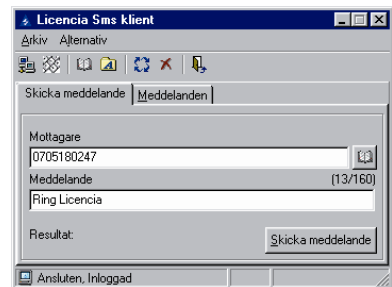
Outlook kalenderintegration

Med Outlook kalenderintegrationen blir din kalender ett hänvisningssystem som stänger och öppnar telefonen enligt bokningar i kalendern samtidigt som det är en informationskälla för telefonist och övriga kollegor. Varje användare väljer själv vilka kalenderbokningar som skall stänga den egna telefonen och funktionen kombineras med fördel med talad hänvisning, som meddelar den inringande om angiven tid när sökt person är anträffbar igen.

I Licencia Telefonist samt i Licencia UC Klient kan alla kollegors kalenderbokningar presenteras automatiskt och uppdateras i realtid.

SMS Sender

Med SMS Sender sänds SMS meddelanden snabbt och enkelt från din dator. SMS Sender används bland annat ihop med CT Attendant, CT Dialer och CT Client för att sända "ringlappar" till kollegor, men kan även användas som en helt fristående SMS-tjänst. SMS är ett effektivt och snabbt sätt att exempelvis sända kompletta "ringlappar" med telefonnummer och namn. SMS sender är växeloberoende.

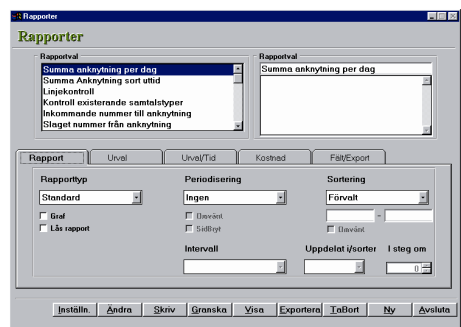


PBXStatistix

Med PBXStatistix kopplat till telefonsystemet, lagras och bearbetas data om all in- och utgående telefoni för företaget. Den lagrade informationen kan sedan på detaljnivå analyseras och dokumenteras. Underlag som kan efterfrågas är debitering internt/externt eller som beslutsunderlag för resursplanering.

Produkten är utmärkt för alla företag och organisationer som behöver veta hur samtalsflödet ser ut; när det ringer, hur mycket det rings, om samtal missas. PBX statistix ger en mängd information, t.ex. hur många samtal som besvaras av telefonist, hur många samtal som är till direktnummer, hur ofta ett samtal vidarekopplas innan det blir besvarat etc.

Genom detaljerade debiteringsunderlag är det ingen risk att man missar att debitera en kund eller uppdragsgivare för utförda tjänster. Exempel på verksamheter som har stor nytta av denna funktion är telemarketingföretag, konsulter, advokater, kontorshotell, hotell etc.



PBXStatistix är programmet som ger full kontroll över din telefoni. Programmet gör att flera företag kan dela på en växel, den skapar även underlag för att dela upp kostnader mellan olika avdelningar inom företaget. Ordning och reda med PBXStatistix!

Med PBX statistix flexibla rapportmöjligheter ges utskriftsvarianter på ett stort urval parametrar. Exempel på parametrar visas nedan.

Funktioner:

- Total trafik
- Per linje/linjegrupp
- Per anknnytning
- Per telefonnummer
- Per riktnummer
- Per kod/kontokod
- Per datum och tid
- Per kostnad

Licencia Talsvar

Licencia Talsvar kompletterar telefonväxeln med ytterligare kundanpassade applikationer. Licencia Talsvar är en produkt som är mycket flexibel och som ligger som bas i ett flertal kundunika lösningar. Talsvarets flexibilitet och anpassningsbarhet gör integrationen mellan tele- och datavärlden är både stor och flexibel. Ni kan fokusera på er kärnverksamhet och låta tekniken servera er med den information eller tjänst som er kund och ni behöver.

Ett talsvar kompletterar telefonväxeln för att företaget skall hantera telefonin effektivare. Företaget blir mer tillgängligt och kan till och med alltid vara öppet, oavsett om personal finns på kontoret eller inte, eller om alla är upptagna i samtal eller ej.

Exempel på funktioner i Licencia Talsvar

Schemalagda öppettider - samtal som kopplas till olika avdelningar i företaget baserat på de olika avdelningarnas öppettider och bemanning. Ett exempel är bilverkstäder där försäljningen på vardagar öppnar vid 9 och stänger kl 19 samt har öppet på helger, och serviceavdelningen har öppet från 6.30 till 17.

Bokningssystem - den inringande kan exempelvis söka en ledig campingplats i en kommun, och ringer därför till kommunens campingnummer. Systemet vet var det finns lediga platser och kan informera den inringande om allt som önskas. Exempelvis kan information ges om antalet lediga platser avseende husvagnar, tält, om vilka campingar som har butik, om vilka som har badplats etc.

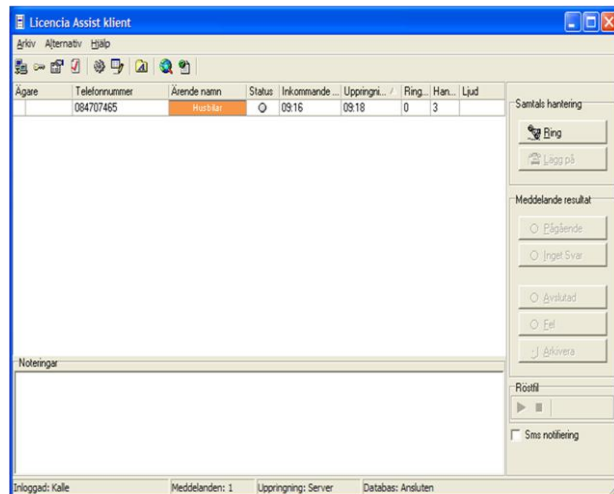
Lagerstatus - den inringande kan få besked om lagerstatus via talsvarssystemet genom integration med företagets affärssystem där lagerinformationen finns definierad.

Kundidentifiering - där den inringande hamnar i en VIP-kö till taxi i och med att systemet verifierar att den inringande är avtalskund.

Röstbrevlådor med Unified Messaging, för att få röstmeddelanden som en bifogad fil i e-postmeddelande. SMS-notifiering av nya meddelanden kan också sändas till mobiltelefon vid nya meddelanden.

Licencia Assist

Många företag och organisationer är idag överbelastade och har högt belastad personal samt långa telefonköer. Detta skapar lätt irritation hos den som ringer och stress hos personal som ska besvara samtalen. När den inringande väl placerats i samtalskö, kan väntetiden ändå vara både lång och osäker. Att lämna köplatsen medför att den går förlorad. Kunden blir självfallet missnöjd av att vänta länge i kö, och handläggaren, som knappt hunnit ta ett andetag innan nästa samtal kopplas fram, blir lätt stressad av samtalsbelastningen. Det kan till och med vara så illa att den inringande personen väljer att inte stanna kvar i kö alls, utan söker sig till en konkurrent i hopp om bättre service.



Licencia Assist, en återringningsfunktion som bygger på Licencia Talsvar, tar emot inkommande samtal och kan till och med föreslå en tid för återuppringning vid önskemål. Tiden för återuppringning anpassas efter individuella behov, exempelvis baserat på antalet samtal som ska genomföras och på bemanning. Naturligtvis kan återringningstid väljas bort, om ni vill ringa tillbaka till kunden snarast möjligt istället.

Med tidsangiven återuppringning får den som ringer alltså alltid ett exakt klockslag då han eller hon förväntar sig att bli kontaktad. Den inringande slipper bekymret med att passa telefonen och handläggaren får en tydlig överblick över arbetssituationen genom att alla inkommande samtal listas upp i ett separat fönster på den egna PC-skärmen, och kan då ringas upp i turordning. Arbetsbördan fördelas jämnare, stressen minskar och fler samtal kan hanteras under en dag.

Kvalitetshöjare för både stora och små

Licencia Assist passar alla typer av företag och organisationer som vill höja sin effektivitet, servicegrad och kvalitet till kunder och medarbetare.

Samtalsstoppas flyttas till tider på dagen när belastningen är lägre för att på så sätt jämna ut skillnaderna. Detta passar med andra ord stora företag som dras med en ojämn samtalsbelastning likaväl som mindre organisationer som inte alltid hinner eller kan svara i telefon.

Några exempel på verksamheter som enkelt kan höja sin service- och kvalitetsgrad med Licencia Assist är bilförsäljare, vårdcentraler, resebyråer, bilverkstäder, veterinärkliniker med flera.

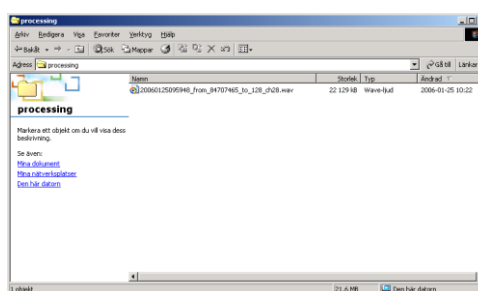
Webbaserad och växeloberoende

Med Licencia Assist kan företagets växel vara öppen 24 timmar om dygnet vilket ökar tillgängligheten för kunderna. Inga samtal eller affärsmöjligheter går förlorade när Licencia Assist tar emot samtal och fördelar dessa till tider när uppringning enkelt kan ske.

Licencia Assist är en Windowsbaserad tjänst som har stöd för webbintegration både på klient och integrationssidan. Assist är växeloberoende tjänst och kan användas på valfri plats.

Licencia Inspelning

Licencia inspelningssystem är en datorbaserad lösning som möjliggör inspelning av all samtalstrafik till och från en telefonväxel. Anslutningen sker direkt på telefonledningarna före växeln. Systemet är växeloberoende och kan anslutas mot samtliga växlar med ISDN. Val av anknötningar vars samtal ska spelas in, görs i en användarvänlig programvara. Det gör det enkelt att lägga till eller ta bort anknötningar utan några hårdvaruförändringar.



En inspelningsdator kan hantera 4 BRI-anslutningar (2 samtalskanaler) eller 1 PRI-anslutning (30 samtalskanaler). Flera inspelningsdatorer kan kopplas samman i ett nätverk och bli till ett stort inspelningssystem som hanterar flera PRI-anslutningar. Inspelningsdatorn ansluts som en linjeavlyssnare vilket gör att samtal naturligtvis inte påverkas vid normal drift eller vid strömavbrott eller underhåll.

Inspelningsprogrammet ligger som en tjänst i Windows som startar automatiskt när datorn slås på. Datorn levereras som standard med Windows XP som operativsystem och med en hårddisckapacitet för upp till 27.000 timmars inspelningstid. Systemet kan naturligtvis bestyckas med Windows Server OS, spegling av diskar m.m. allt efter användarens behov eller krav. Avlyssning av samtal kan ske från valfri dator i nätverket som har mjukvaran Licencia inspelningsklient installerad.

Licencia Inspelning användningsområden

- Inspelning av överenskommelser via telefon för advokatbyråer, banker etc.
- Inspelning av order vid telefonbeställningar.
- Avlastning vid samtalstoppar under ordinarie arbetstid och även utanför ordinarie arbetstid.
- Inspelning av hotsamtal, systemet spelar generellt in alla samtal men sparar endast de inspelningar som konfigurerats att sparas.
- En användare kan även under ett samtal välja att spela in från aktuell stund med en enkel knapptryckning på sin telefon.
- Utmärkt lösning för affärsuppgörelser via telefon.

