



Specificaties

Xelion Phone System

Functies Telefooncentrale

- Wachtstand: muziek, een gesproken boodschap of stilte
- Twinning: gebruik een normale telefoon, terwijl u vanaf de pc een telefoonnummer selecteert
- Tabel voor nummerconversie van externe gesprekken: telefoonnummers worden uniform in database opgeslagen
- Dag- en nachtstand: wanneer uw bedrijf onbereikbaar is, wordt automatisch het antwoordapparaat ingeschakeld, kan een beller via een keuzemenu verder of kan een ander afwezigheidsscenario worden gevolgd. Per dag kan er voor maximaal 1440 perioden een verschillende stand geprogrammeerd worden. Voor al uw telefoonnummers in te stellen
- Belplan: oneindige mogelijkheden om onder meer nummers, aansluitingen, trunks en gebruikers te configureren
- Belgroepen: telefoons van de groep rinkelen tegelijkertijd, of gaan opeenvolgend over wanneer een toestel niet wordt opgenomen. Ook fall-back voorzieningen als niemand binnen een Belgroep (tijdig) opneemt
- Keuzemenu: kies 1 voor ..., kies 2 voor ..., etc. Achter al uw telefoonnummers kan een keuzemenu worden geactiveerd. Het menu is door uzelf in te richten en kan desgewenst weer andere keuzemenu's aanroepen. Ook is het mogelijk bepaalde externe nummers niet met een geactiveerd keuzemenu te confronteren.
- Presentielijst: zien wie er aan- en afwezig zijn, wie in gesprek is of niet gestoord wil worden. Gebruiker kan zelf een korte boodschap noteren in de lijst
- Back-up: van al de informatieve wordt een back-up gemaakt
- Import: importer contactgegevens vanuit Outlook, MS-Exchange of een file
- Multi Tenant: meerdere klanten kunnen op 1 Xelion Phone System worden aangesloten. Ideaal voor partners die Xelion hosted willen aanbieden en voor bedrijfsverzamelgebouwen. Standaard wordt Xelion uitgeleverd als single tenant (voor 1 klant). Multi Tenant leveringen vinden plaats onder separate voorwaarden.
- Wachtwoorden voor telefoons worden automatisch door Xelion gegenereerd vanwege veiligheidsredenen. Deze wachtwoorden kunnen worden aangepast

Tijdens een telefoongesprek

- Handel gelijktijdig meerdere telefoongesprekken af
- Doorverbinden: zowel met als zonder aankondiging kan er doorverbonden worden. Dit is ook mogelijk met de softphone
- In de wacht zetten
- Groepsgesprekken starten
- Hang op en begin direct een vervolgactie, zoals agenderen voor opnieuw bellen
- Wissel eenvoudig tussen meerdere gesprekken
- Duidelijke indicatie van gesprekken die in de wacht staan, inclusief wachttijd
- Indicatie wie er belt, werk nummer en tijd van gesprek
- Het gesprek wordt automatisch opgenomen (ook van normale telefoons)
- Gesprekverslag is direct beschikbaar
- Call Parking: een gesprek kan worden geparkeerd en vanaf een andere telefoon weer worden opgepakt doormiddel van de parking pincode
- Mogelijkheid om een tweede binnenkomend gesprek op een softphone te voorkomen indien dat wenselijk is. Dat tweede gesprek wordt dan afgehandeld via de ingestelde fall-back opties

Algemene telefoonfuncties

- Niet storen
- Gesprekverslag: zichtbaar zijn het telefoonnummer en de naam van de relatie waarmee is gebeld, eigen naam, datum, starttijd en eindtijd gesprek, gespreksduur, onderwerp, status en opmerkingen. Het is mogelijk om het verslag voor collega's of groepen toegankelijk te maken. Ook de gespreksopname wordt in het Gesprekverslag bewaard
- Gespreksopname: elk gesprek wordt standaard opgenomen. Telefoongesprekken kunnen altijd, na een gesprek, 'voor eeuwig' worden opgeslagen. Functie is desgewenst uitschakelbaar
- Voicemail: indicatie van nieuwe voicemails. Gebruikers kunnen een eigen boodschap inspreken
- Voicemail to e-mail ondersteuning. Voicemailberichten worden automatisch doorgestuurd naar een e-mail account
- Hotdeskking: Via een pincode kan een gebruiker zich registreren op een telefoon. Ideaal voor flexwerkers. Zij kunnen de pincode invoeren op de telefoon die op de flexplek staat en zijn dan op die plek onder hun eigen nummer beschikbaar. Ook is Hot Deskking bijzonder handig voor wachtrijen. Agents kunnen via de pincode op verschillende wachtrijen inloggen
- Speed Dial Script: via Speed Dial Scripts kunnen bepaalde telefoonfuncties via een pincode aangeroepen worden. Het betreft de volgende functies: Voicemail, Keuzemenu, Nachtstand, Niet storen, Doorschakelen, Direct doorschakelen en Direct doorschakelen met melding
- Direct doorschakelen met melding: Via een Speed Dial Scripts kan een Aansluiting direct worden doorgeschakeld, waarbij een melding in de Presence List wordt gegeven. Stel dat een gebruiker de pincode 444 ingeeft, dan wordt zijn telefoon direct doorgeschakeld naar het door hem opgegeven nummeren verschijnt in de Presence List de melding: 'Kort afwezig', of een andere melding die de beheerder kan definiëren.
- Chef-Secretaresse schakeling wordt ondersteund. Chef kan telefonisch gestoord worden wanneer zijn telefoon op niet storen staat door zijn Secretaresse en andere personen die de Chef expliciet aangeeft in een Whitelist

Een telefoongesprek beginnen

- Bellen via een normale telefoon of pc-telefoon
- Remote werken: met een VPN-connectie met het kantoor netwerk kunt u vanaf huis of waar ook ter wereld bellen alsof u op kantoor zit
- Makkelijk nummers en namen kiezen uit het adresboek
- Bij in gesprek blijft Xelion het nummer automatisch bellen
- Herhaal het laatst gekozen nummer
- Bel vanuit geagendeerde telefoongesprekken
- Number catch: bel direct een nummer op een internetpagina, uit Microsoft Outlook, Excel of een ander Microsoft-programma
- DTMF generatie: tonen die nodig zijn voor het intoetsen van nummers voor een keuzemenu
- Bepaal nummerweergave (ook afhankelijk van VoIP-provider)

Groepsgesprekken

- U kunt zowel intern als extern met een onbeperkt aantal deelnemers telefonisch vergaderen
- De gebruiker kan vanuit elk willekeurig telefoongesprek een groepsgesprek beginnen

Ondersteunde telefoonnetten

- Vaste netwerken
- Mobiele netwerken

Binnenkomende gesprekken

- Eigen ringtones
- Onderscheid tussen interne- en externe ringtones
- Optische signalering van inkomende gesprekken
- Handel meerdere tegelijk inkomende gesprekken eenvoudig af
- Automatisch verschijnen van de naam bij nummerherkenning
- Accepteer of wijs een gesprek af
- Intelligente rinkelstop: als een gebruiker meerdere telefoons heeft, kan het rinkelen van de toestellen worden gestopt als één van de toestellen wordt gebruikt
- Call pick up: kan per selectie worden geconfigureerd. Wanneer een call pick up code wordt ingegeven, geldt de pick up slechts voor binnenkomende gesprekken voor de sectie waarvoor de code is ingevoerd
- In het Keuzemenu is een mogelijkheid opgenomen om direct door te verbinden naar een voicemail. Dit kan de voicemail zijn van de aansluiting waar het gesprek binnen kwam of dat kan de voicemail zijn van de aansluiting van het Keuzemenu
- Individuele scenario's: configuratie van een automatische scenario voor een bepaalde relatie. Bijvoorbeeld dat een relatie automatisch dezelfde medewerker aan de lijn krijgt, of dat een relatie een eigen keuzemenu te horen krijgt, etc
- Ondersteuning van verschillende scenario's voor huntgroepen. Oproepen kunnen nu als volgt worden afgehandeld:
 - Same time: alle telefoons in de Aansluiting (huntgroepen) rinkelen tegelijk
 - Lineair: gesprekken komen binnen op de eerste telefoon die vrij is
 - Circulair: eerste gesprek komt binnen op telefoon 1, tweede gesprek op telefoon 2, derde op telefoon 3, ookal is telefoon 1 ook al vrij, etc.
 - Most idle: gesprek komt binnen op telefoon waar het langst geen gesprek op is binnengekomen

Wanneer een oproep bij Same time, Lineair, Circulair of Most idle niet binnen een bepaald aantal seconden wordt opgenomen, gaat de volgende telefoon binnen de huntgroep rinkelen. Daarnaast kan een tijd worden ingesteld waarna de oproep naar een andere Aansluiting wordt gestuurd om te voorkomen dat bellers te lang moeten wachten voor aanname binnen een huntgroep.

Binnen de huntgroep is er ook de optie 'Match agent'. Wanneer deze optie wordt aangevinkt, controleert Xelion of degene die belt al eerder met een agent binnen de huntgroep heeft gesproken. Als dat zo is, komt het gesprek eerst binnen bij die agent.

Opties als telefonische oproepen niet beantwoord kunnen worden (per gebruiker)

- Stel standard actie in, bijvoorbeeld schakel door naar hoofdnummer
- Schakel door naar een collega of extern nummer
- Activeer voicemail
- Geen actie

Automatische afhandeling van binnenkomende gesprekken (voor al uw nummers beschikbaar)

- Wachtrij: gesprek wordt direct aangenomen. De beller hoort een ingesproken boodschap
- Keuzemenu
- Antwoordapparaat

Lijsten

- Onbeperkt aantal lijsten voor eigen of gedeeld gebruik
- Standaardlijsten: collega's, laatste gesprekken, voicemails, gemiste gesprekken, favorieten en geagendeerde gesprekken

Login

- Microsoft Windows User-autenticatie
- Eigen wachtwoord mogelijk

*Sommige functies werken alleen op een Xelion Softphone.
Specificaties kunnen wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving.*

Phones

- Normale telefoons (SIP)
- Xelion Softphone (PC telefoon) in combinatie met Xelion gecertificeerde USB hoorn of headset

Audio

- Echo Cancellor (AEC)
- Voor de telefonieconfiguratie zijn geen tuning wizards nodig
- Packet Lost Concealment: vangt verlies van IP-pakketjes op
- Ruisonderdrukking
- Intelligente Jitter-buffer
- Adaptieve microfoon volume

Ondersteunde audio codec's

- G.711 A-Law Narrowband
- G.711 u-Law Narrowband
- GSM Narrowband

Gebruikerinterface Xelion

- Geen training nodig voor gebruikers
- Minimaal aantal klikken voor het uitvoeren van acties
- Krachtige zoekfuncties
- Blow-ups (eventueel uitschakelbaar)
- Name completion
- Data director
- Nederlands en engels

Ondersteunde platforms

- MS-Windows XP, Vista, and Windows 7
- Mac OS Leopard gebaseerd op Intel 32 bits processor en OS Snow Leopard

Connectie met telefoonnet

- VoIP support via SIP-connecties
- Onbeperkt aantal SIP-trunks (aansluitingen op het telefoonnet) wordt ondersteund. Daarmee kan zo goedkoop mogelijk worden gebeld
- Directe gsm-connectie mogelijk via optionele Xelion gsm-gateway

Installatie en Management

- Automatische telefooncentrale herkenning binnen netwerk
- Automatische herstart telefooncentrale bij fouten (Watchdog)
- Beheer op afstand mogelijk
- Statusscherm met actuele informatieve van telefooncentrale
- Voor elke gebruiker automatische configuratie

Adresboek

- Koppel een adres aan een telefoonnummer tijdens of na een gesprek
- Onderscheid tussen personen en organisaties en objecten (boot, gebouw, alarmsysteem, et cetera)
- Verstuur een e-mail of SMS vanuit uw adresboek
- Naam- en nummerherkenning als beller in adresboek voorkomt
- Zoek naam in centraal zoekveld
- Presentielijst van collega's
- Deel uw adressen al dan niet met collega's
- Voeg adressen toe aan een (eigen) lijst

Opties

- Query builder voor zeer uitgebreide zelf te maken rapportages in tabelvorm
- Reporting voor het maken van grafieken van de uitvoer van de Querybuilder

Koppelingen

- Smartphones die SIP ondersteunen kunnen met Xelion koppelen. Via de webbrowser kan het Xelion Phone System gestart worden
- Import van adresboekdata vanaf Outlook of een file
- Koppeling met andere applicaties

