

# Voice Server



## Voice Server

De Voice Servers van Vidicode (oplossing voor ISDN bundels) voegen functionaliteit toe aan het telefoonsysteem. Ze verbinden automatisch door, vormen een wachtrij, en nemen voicemail op. Dat zijn onmisbare functies voor het telefoonsysteem van een groeiende organisatie. Er zijn bedrijven die een telefooncentrale bezitten zonder bovenstaande functies. Het gevolg voor deze bedrijven is dat telefoons regelmatig onbeantwoord blijven en dat het niet opvalt wanneer bellers opgeven omdat toestellen langdurig in gesprek zijn. Wij bieden met de unieke Voice Server productreeks de mogelijkheid om voice response op een eenvoudige manier aan bestaande telefonie-systemen toe te voegen. De Voice Server wordt namelijk tussen de centrale en het telefoonnetwerk aangesloten, waardoor het voor de centrale lijkt alsof de service bij het telefoonnetwerk hoort. Deze aanpak is universeel bruikbaar en kostenbesparend.

## Doorverbindautomaat

Deze functie van de Voice Server zou een basisfunctie van elk telefoonsysteem moeten zijn. Bellers worden door middel van een keuze menu naar het juiste, vrije, toestel geleid. Vaak wordt ook een taalkeuze aangeboden. Dit bespaart vooral veel werktijd.



## De wachtrij

Zelfs met een doorverbindautomaat in werking kan het voorkomen dat er niet voldoende stations vrij zijn om alle bellers te bedienen. De wachtrij dient ervoor om de werkdruk over de tijd te verdelen. Zonder wachtrij kan het betrokken personeel niet effectief worden ingezet. Een goed werkende wachtrij geeft de bellers het vertrouwen dat ze spoedig worden geholpen en voorkomt dus dat er mensen afhaken.

Gedurende de tijd dat een beller wacht wordt hij periodiek over de voortgang geïnformeerd. Verder kan hij naar de wachtrij-muziek luisteren. Maar ook is het mogelijk om de wachtende beller over allerlei zaken te informeren. Hij kan worden geattendeerd op informatie op de website, alternatieve manieren om de gewenste informatie te verkrijgen, of worden gewezen op actuele aanbiedingen.

## De Voice Server biedt u optimale telefonische bereikbaarheid!

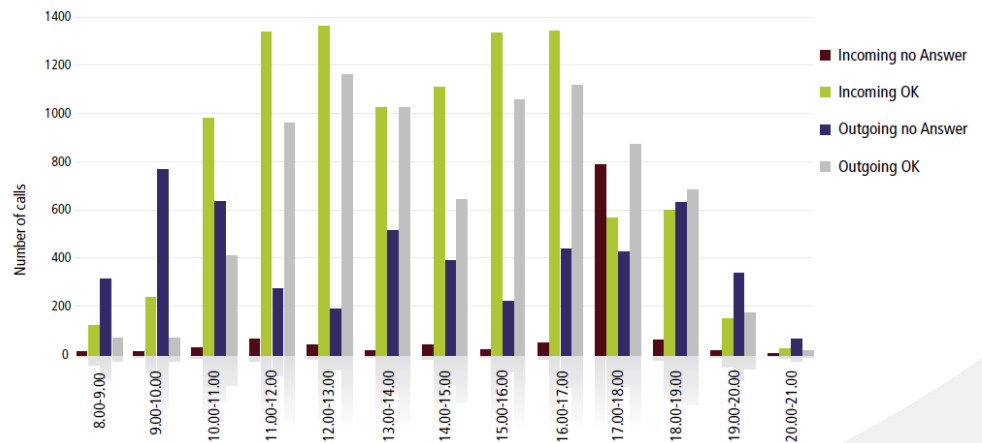


### Voice Server bevat:

- Doorverbindautomaat
- Wachtrij systeem
- Voicemail systeem
- Gespreksstatistieken

### Gespreksstatistieken

Het is onmogelijk om telefonische dienstverlening goed te plannen zonder goede informatie over het gedrag van de bellers. Hoelang duurt het voordat er wordt opgenomen, hoelang staan mensen in de wacht, hoeveel mensen hangen voortijdig op, enz. De Voice Server heeft een vrijwel onbeperkte opslagcapaciteit voor gespreksdata waardoor u het belgedrag van uw bedrijf over meerdere jaren kunt volgen en analyseren. De software presenteert elke gewenste selectie van het telefoonverkeer in grafische vorm. Knelpunten zoals lange duur van gesprekken of het optreden van pieken in het telefoonverkeer worden snel duidelijk. Stelt u zich voor dat u omzet misloopt omdat het telefoonverkeer ondoelmatig wordt afgehandeld.



### Voice mail met unified messaging

Een betrouwbaar voice mail systeem vormt een ander aspect van de goede afhandeling van telefoonverkeer. Wanneer iemand in gesprek of buiten de deur is neemt zijn voice mail aan. Om dit goed te laten werken is de "unified messaging" capaciteit van de Voice Server van groot belang. Elk bericht wordt per email afgeleverd. Vele jaren ervaring met unified messaging hebben uitgewezen dat e-mail de meest effectieve manier is om voice mail af te leveren. De ontvanger hoeft namelijk nauwelijks iets te doen om op het bericht geattendeerd te worden.

Vanzelfsprekend is voice mail op de Voice Server ook via de telefoon te beluisteren. Dat kan vanaf het eigen toestel binnen het bedrijf maar ook van buiten. De Voice Server kent het nummer van bijvoorbeeld de mobiele telefoons dus wie zijn voice mail ophaalt hoeft zich niet te identificeren. Zo heeft iedereen vanaf vrijwel elke plek ter wereld snel en kostenbesparend toegang tot de voice mail van zijn werk.

## De Voice Server biedt u optimale telefonische bereikbaarheid!



### Een ingebouwd rooster

Na kantoor tijd verandert de manier waarop de telefoon wordt afgehandeld. De Voice Server werkt daarom met een rooster waarmee de procedures voor elke tijd en elke datum nauwkeurig en onafhankelijk van elkaar kunnen worden ingesteld.

### Betrouwbaarheid

De Vidicode Voice Server is speciaal voor telecommunicatie toepassingen ontworpen. Het is geen PC en daarom is er geen overhead voor andere taken. Dit komt de betrouwbaarheid in het continubedrijf waarvoor het toestel is bedoeld zeer ten goede.

### Installatie en configuratie

Installatie en configuratie worden vereenvoudigd doordat de Voice Server onafhankelijk van de telefooninstallatie wordt aangesloten. Het belangrijkste werk bij de configuratie van de Voice Server is het inspreken van de berichten. Hiervoor wordt een headset bijgeleverd. Via het toetsenbord koppelt men de ingesproken berichten aan de gebelde telefoonnummers en bepaalt u de vervolgacties.

### Call Recording als optie

U kunt Call Recording toevoegen op maat, aangepast aan de behoefte. Het is bijvoorbeeld mogelijk om tegen een geringe meerprijs alleen de gesprekken met een bepaald toestel of een bepaald extern nummer op te nemen. Het is ook mogelijk het systeem op te waarderen naar een Call Recorder die uw volledige telefoonverkeer opneemt. Voor informatie over Call Recording mogelijkheden kunt u met ons contact opnemen.

### Behuizing

Standaard wordt de Voice Server geleverd in een ruimtebesparende kunststof behuizing. Optioneel kan hij ook in een 19" kast geleverd worden.

### Voice Server bevat:

- Doorverbindautomaat
- Wachtrij systeem
- Voicemail systeem
- Gespreksstatistieken



Kunststof behuizing



19" chassis