

Funktioner i Universe





Dette dokument giver et samlet overblik over funktioner i Universe og forklaringer om disse

Funktion	OM FUNKTIONEN
Universe Cloud telefoni til erhvervskunder	
Sprog	engelsk, tysk, polsk, dansk
One Number	One Number. Ét fælles nummer der ringer på tværs af alle dine enheder, betyder at du aldrig går glip af et opkald igen. Det er nemmere kan at huske ét nummer for kunder og kolleger.
Én telefonsvarer	Én telefonsvarer, der er fælles for alle dine beskeder modtaget på tværs af alle dine enheder
Flere enheder	Bordtelefon, tablets, computere og mobiltelefoner kan alle være en del af dit Universe abonnement
Flere numre på same telefon	En bruger kan have flere telefonnumre på flere telefoner
System administration (IVR)	Universe konfigureres via et grafisk træk og slip system til (IVR) Intelligent Voice Routing – og kræver ingen teknisk viden
Konferencekald (udgående)	Tilføj ekstra opkald til din eksisterende samtale og fortsæt i konference
Konferencekald (indgående)	Giv et telefonnummer og pinkode til dine samarbejdspartnere.

OM FUNKTIONEN	
Funktion	
Auto Attendant (IVR)	Indvalsfunktionen hjælper kunder med at nå den rigtige person eller afdeling i din virksomhed ved at vælge mellem en række muligheder
Optagelse af opkald efter behov	Hver bruger kan gemme deres egne optagelser fra deres bordtelefon
Call Recording Pro	Denne mulighed tillader optagelser af alle samtaler i virksomheden. Man kan også vælge de agenter, hvis opkald skal optages. Stereo lader dig lytte til hver enkelt deltager separat
Velkomsthilsen	Professionel hilsen til at byde dine kunder velkommen med en række tekst-til-tale-muligheder
Åbne -og lukketider	Omdirigere indgående opkald baseret på tidspunktet på dagen. Efter arbejdstid kan opkald eventuelt sendes til en mobiltelefon i nødstilfælde
Kalender	Omdirigere indgående opkald baseret på ugedag og tidspunkt
PIN Kode	Giv kunder adgang til tjenester baseret på PIN koder. For eksempel adgang efter arbejdstid eller V.I.P mulighed i kø
Tekst til tale	Indtast din velkomstbesked og Universe vil afspille beskeden for dine kunder ved indgående kald. Universe har en tekst til tale funktion til meddelelser i IVR
Lydfil	Upload en lydfil, og lad Universe afspille den til din hilsen
Viderestille opkald	Viderestil dine opkald før de når IVR, og send dem til et andet nummer. En god mulighed i tilfælde af virksomhedens nødsituationer
International, men ser ud til at være lokal	Hvis du har et kontor i f.eks. Tyskland, og du ønsker at besvare dine tyske kunder i Danmark, kan du have et tysk telefonnummer på Universe platformen. På den måde ser din kundeservice ud til at være i Tyskland for dine tyske kunder. Du kan endda ændre sproget på din IVR til tysk.

OM FUNKTIONEN	
Funktion	
Online brugsstatistik	Ikke mere på udkig efter papirudskrifter, der er blevet arkiveret. I stedet kan du se alt dit forbrug gemt online i Selfcare portalen
Musik på hold	Det er dit valg. Royalty fri musik eller din egen. Man kan også vælge Hitlist Top-20 mod ekstra betaling
Telefonbog	Firma og privat, som kan ændres af hver bruger
DND	Forstyr ikke for dig og din enhed, når du har brug for lidt stilhed
Opkaldsmeddelelse	Universe vil fortælle dig, hvis nogen har lagt en besked til dig, eller hvis du har mistet et opkald
Rettigheder	Indstil adgangsrettigheder til forskellige funktioner på Universe platformen for hver bruger. For eksempel adgang til virksomhedens opkaldsregistreringer eller muligheden for at ændre IVR på bruger basis
Tidslinje for bruger	Liste over dine seneste 25 begivenheder på en enkel tidslinje for hver bruger
Visuel telefonsvarer	Ingen grund til at kæmpe dig vej igennem endeløse stjernekommandoer. Vi tilbyder også voicemail via en app.
Universe med Teams	Brug Microsoft Teams til samarbejde og Universe til opkald med de avancerede funktioner og IVR i Universe platformen
Dørtelefon	Dørtelefon kan tilsluttes direkte via SIP, eller via analog adapter (ATA).
Mange mærker af IP-telefoner kan bruges	Universe understøtter Cisco, Yealink, LG og Polycom i Danmark

OM FUNKTIONEN	
Funktion	
Fax	Du behøver ikke længere at gå hele vejen til telefaxen for at sende en fax. Nu sender du den bare fra din PC. Fax modtagelse kan også sendes til en mail modtager i PDF format
Opkaldskryptering	Når du har brug for privatliv kan opkald krypteres. Vores Universe softphones er samtalen automatisk krypteret
Voicemail som vedhæftet fil	Få dine voicemail beskeder sendt direkte til din e-mail-indbakke, og klik på filen for at høre dem.
Voice mail notifikation	Meddelelser på SMS eller e-mail, om at der er ankommet en voicemail
Indstil tiden før voicemail starter	Indstil nemt tiden før din telefonsvarer starter, så du har tid til at svare.
Kortnummeropkald – eller ring kun til lokalnummeret	Ring til ethvert lokalnummer eller en tildelt kortnummer
Tilstedeværelse	Se tilstedeværelsen af alle dine udvalgte kolleger på din softphone.
Visuel telefonsvarer	Rul gennem dine voicemails, tryk for at lytte, stryg for at slette eller ring tilbage.
Ind /ud af køer	Hurtig log ind og ud af køer. Du kan skifte indstillinger uanset hvor du befinder dig.
Skift opkaldsflow	Som administrator styrer du virksomhedens indgående kald til din IVR fra din mobil.

OM FUNKTIONEN	
Funktion	
Ring videre	Omdirigerer alle opkald, ved intet svar, eller ved optaget
Omstilling af opkald	Overfør opkald med meddelelser til den overførte part, eller direkte uden meddelelse
Mute	Slå mikrofon fra, så ingen kan høre dig.
Pause	Når den er sat på pause, lytter den anden part til musik på hold
Opkaldshistorik	Se hvem der har ringet og hvornår
Indstil opkalds ID	Vælg hvilket nummer du ønsker at vide ved udgående kald, via en liste
CLIR	Vær anonym når du ringer (skjul dit opkalds ID)

OM FUNKTIONEN

Funktion

2. IVR (Intelligent Voice Response)

Grafisk brugerflade

Universe bruger træk og slip teknologi til sin IVR, hvilket gør det nemt og hurtigt at skabe nye IVR'er til en virksomhed

Tekst til tale

Ved at bruge tekst til tale, sammen med en række tilgængelige stemmer, kan der skabes et nyt IVR opkaldsflow med professionel standard på få minutter

Rute på tidspunktet på dagen

Konfigurer indgående opkald baseret på tidspunktet for det indgående opkald. Direkte automatisk opkald til et nummer uden for åbningstid for opkald modtaget efter virksomheden er lukket.

Videresend IVR til et eksternt nummer

Send dine kunder til den destination, du ønsker.

Hop til anden IVR

Hvis du har flere opkaldsflows (IVR), kan du koble dine indringsmønstre sammen.

Afdeling IVR

Opdel din IVR i flere forskellige spor og administrer hele din virksomheds indgående telefoni fra din mobilapp.

Modtag en e-mail fra IVR

Modtag en e-mail, hvis en kunde ønsker at blive ringet tilbage, eller hvis du ønsker en notifikation om indgående kald

Modtag en SMS fra IVR

Modtag en sms, hvis en kunde ønsker at blive ringet tilbage, eller hvis du ønsker en notifikation om indgående kald

Præfiks Routing

Fordel indgående opkald baseret på det nummer der ringer til dig.

Funktion **OM FUNKTIONEN**

3. Kontaktcenterapplikationer

Statistik	Download rapporter om maksimal ventetid, samlet ventetid, besvarede opkald, gennemsnitlig ventetid, mistede opkald og gennemsnitlig taletid for hver agentgruppe.
Ringegrupper	Vælg mellem Ring alle, Round Robin eller Tilfældig, så agenter kan besvare indgående kundeopkald
Gruppe medlemskab	Agenter kan hjælpe hinanden med at besvare opkald ved øjeblikkeligt at sætte sig selv i en ringegruppe, når en agent ikke er i stand til at besvare et opkald
Opkaldskø	En måde at håndtere kunder på, mens de venter på, at en agent besvarer deres opkald
Kø meddelelse	En funktion, der fortæller kunderne hvilket nummer de er i køen
Wall Display	Oversigt og realtidsstatus for alle dine køer direkte i din browser

4. Softphone for Android and iOS (mobiltelefoner)

Telefoner	Android og iOS understøttes af Universe
Udvalg af Universe funktioner	Udvalget af funktioner, der er tilgængelige fra mobiltelefoner, ligner meget det for faste erhvervstelefoner. Herunder muligheden for at få adgang til Selfcare portalen, telefonbog, voicemail og avancerede opkaldsfunktioner.
Et nummer	Din softphone kan være en del af din one number løsning sammen med dine stationære telefoner. Du kan styre dit ene nummer fra mobilapplikationen.

Funktion	OM FUNKTIONEN
Opkaldslog	Du kan ringe uden brug af et opkaldstastatur ved at klikke på tidligere numre.
Viderestilling	Altid og intet svar/optaget
Omstilling af opkald	Træk og slip opkaldet for at overføre.
Kortnummer	Ring til ethvert lokalnummer på dit kontor ved at taste de sidste 4 cifre eller en tildelt kortkode
3 parts konference	Ved at følge instruktionerne på skærmen er det nemt at tilføje ekstra opkald til en samtale
Klik for at ringe op	Vælg et telefonnummer online, klik på det og foretag opkaldet automatisk
Indstil opkalds ID	Vælg et hvilket som helst nummer på din liste, som modtageren kan se
Nemt svar	Et klik og du har besvaret opkaldet
Sprog	Engelsk, Tysk, Dansk, Polsk

OM FUNKTIONEN

Funktion

5. Softphone til Windows og Mac (Computere)

Computere

Din computer kan blive din telefon (softphone). Fungerer med Windows og Apple computere

Udvalg af Universe-funktioner

Udvalget af funktioner, der er tilgængelige fra computer softphones, minder meget om faste forretningstelefoner, herunder muligheden for at få adgang til Selfcare-portalen, telefonbog, ændre indstillinger, voicemail og avancerede opkaldsfunktioner

Et nummer

Din softphone til din computer kan være en del af din one number løsning sammen med dine stationære telefoner og din mobiltelefon.

Log ind på Universe Selfcare

Log ind på Universe Selfcare konto direkte fra din PC softphone Det giver dig nem adgang til alle dine indstillinger.

Brugertilstedeværelse

Se tilstedeværelsen af alle dine kolleger på din softphone.

Telefonbog

Fuld Universe telefonbog integration.

Telefonbog

Rul gennem dine voicemails, tryk for at lytte, stryg for at slette eller ring tilbage.

Sprog

Engelsk, Tysk, Dansk, Polsk

Indstil opkalds ID

Vælg et hvilket som helst nummer på din liste, som din opkaldte part kan se

Automatisk opstart

Start din computer, og din applikation kan indstilles til automatisk at starte. Du er klar til at modtage dagens første opkald.

OM FUNKTIONEN	
Funktion	
Nemt opkald	Du kan ringe på en række forskellige måder, kopiere numre til opkaldstastaturet ved at bruge klik for at ringe op. Brug dit opkaldstastatur med eller din mus eller din computers tastatur.
Opkaldslog	Du kan ringe uden brug af et opkaldstastatur ved at klikke på tidligere numre.
Viderestilling	Altid og intet svar/optaget
Omstilling af opkald	Træk og slip opkaldet for at overføre.
Kortnummer opkald	Ring til ethvert lokalnummer på dit kontor ved at taste de sidste 4 cifre
3 parts konference	Ved at følge instruktionerne på skærmen er det nemt at tilføje ekstra opkald til en samtale
Klik for at ringe op	Vælg et telefonnummer på et websted, klik på det og foretag opkaldet automatisk

7. SIP

Køb kanaler individuelt og betal kun for det, du har brug for	Fleksibelt alternativ til ISDN. Du kan have flere kanaler til at forbinde til netværket via din PBX, hvilket giver højkvalitets VoIP.
Nødstilling	Hvis katastrofen rammer, vil du have et backup nummer, der vil modtage alle indgående opkald og holde din virksomhed kørende.
Registrering	Brug dynamisk registrering eller indstil din egen.
Godkendelse	Et udgående opkald skal indeholde brugernavn og adgangskode til godkendelse.

Funktion	OM FUNKTIONEN
CLIP-SA	Vis valgfrit nummer ved udgående kald.
Codecs	G.711 a/u.law, G.722, T-38
Talebundter	Vælg mellem en række abonnementer for alt dit forbrug for at dække månedligt minutforbrug
CLIR	Calling Line Identification. Skjul dit nummer ved udgående kald
Massetildeling af numre	Nem tildeling af numre i Universe.

OM FUNKTIONEN

Funktion