

firstcom eUrope



"Enkel at bruge, moderne kommunikation lige ved hånden"

 +45 70 10 66 00

 [salg@firstcomeurope.dk](mailto:salg@firstcomeurope.dk)

# Dette er niverse

"En cloud-baseret Unified Communications-løsning, der giver dig mulighed for at bruge flere enheder"



## **Cloudbaseret**

Fjernarbejde  
Gratis opdateringer

## **Enhedsindstillinger**

Brug den enhed, der passer dig – mobil, computer eller fastnettelefon

## **Feature Rich**

Unified Comms lyd- og videokonferencer  
Chat og indholdsdeling



# Hvorfor Universe?

Vores løsning har mange avancerede funktioner, der markant forbedrer din virksomheds produktivitet



## Avanceret opkald

- ✓ IVR Call Management
- ✓ Lydkonference
- ✓ Køfunktion
- ✓ Alle opkaldsoptagelser
- ✓ Kryptering



## Brugervenlighed

- ✓ Voicemail sendt som talefiler til e-mailadresser for at sikre, at I aldrig går glip af vigtige opkald
- ✓ Tekst til tale til voiceovers
- ✓ Grafisk grænseflade for nem fremstilling af IVR'er



## Deling

- ✓ Del skærme
- ✓ Samarbejde
- ✓ Webinarer



## Video

- ✓ En til en
- ✓ Videokonference
- ✓ Intet behov for downloads for gæster

# Cloudbaseret

Fleksible løsninger til kontoret, hjemmepladsen, og når I er på farten

- Universe anvender stabile datacentre, hvilket betyder intet dyrt udstyr på din specifikke lokation.
- Arbejd hvor som helst fra med en internetforbindelse.
- Fantastisk til hjemmearbejde, hybridarbejde, fjernkontorer eller når du er på farten.

✓ Passer til multi-site organisationer

✓ Flyt hvor som helst og behold det samme nummer

✓ Opgraderinger inkluderet

✓ Gemt i skyen

✓ Vedligeholdelse inkluderet

✓ Ekstra sæder kan tilføjes efter behov

✓ Kryptering er en mulighed



# Brug alle dine enheder

Om du er på kontoret, ude eller derhjemme vælger du enheden, der passer dig; mobil, erhvervstelefon, tablet eller computer softphone.

- Tag dit kontor med dig, når du bevæger dig rundt. Du er i kontakt, uanset hvor der er internet. Du har din telefon, video og kontakter med dig samlet på den enhed, du vælger.
- Tilslut et headset, og frigør dine hænder til at omdanne din pc til et alt-i-et kommunikationssystem, der giver dig mulighed for at arbejde på din computer, mens du er i telefon eller i konference.



Brug din computer eller tablet som telefon samt til videokonferencer



Samarbejd med video, tale og deling på enhver enhed



Ingen grund til at bære både en privat og virksomhedstelefon



Gå aldrig glip af et opkald, alle enheder kan ringe på én gang eller kun dem, du vælger



Det samme nummer og kontakter på tværs af alle enheder



firstcom eUrope



# Arbejd hvor som helst

På kontoret, derhjemme, på farten

“Er lige begyndt på telefonkonferencen nu”



firstcom eUrope

## Fjernarbejde

- Tillad dine medarbejdere at arbejde, hvor de kan være mest effektive; eksternt, i satellitkontorer eller i hovedkvarteret.
- Værktøjer som chat, video og lydkonferencer tillader hybrid arbejde i det "nye normale" arbejdsmiljø.
- Ved at samarbejde fra det sted, du ønsker, kan personalet; spare rejsetid, vær mere produktiv og nyd en bedre balance mellem arbejdsliv og privatliv.

## Fordele

Vær effektiv og forbundet, selv på farten, uanset hvor du er

Ansæt den bedste person til stillingen frem for den bedste lokale kandidat

Nyd besparelser på kontorlokaler, indenlandske og internationale forretningsrejser og reducer din virksomheds CO2-aftryk

# Talrige funktioner

Vores Universe-løsning har mange avancerede funktioner, der markant forbedrer din virksomheds produktivitet

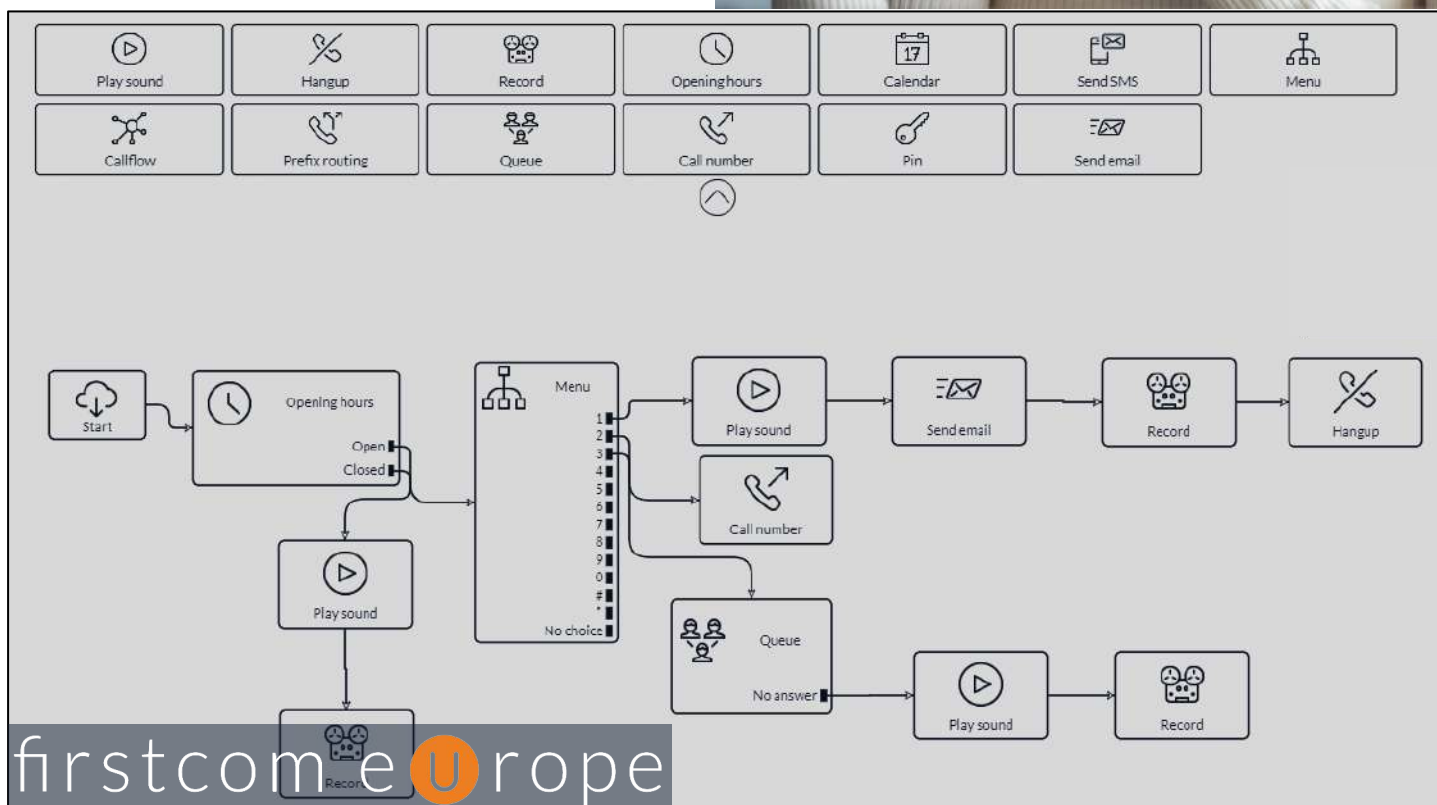
## Opkaldshåndtering

Hver af dine Universe-enheder har følgende funktioner;

- Overfør opkald uden en meddelelse eller;
- Viderestil opkaldet til den ansvarlig medarbejder
- Foretag et lydkonferenceopkald med tre eller flere personer

Universe har en IVR-tjeneste (interactive voice response), der giver dig mulighed for at dirigere opkald til, hvor de kan håndteres effektivt i din virksomhed.

Det programmeres ganske enkelt ved at bruge en træk og slip-grænseflade. Ingen grund til at ringe til en tekniker, design hurtigt dine egne opkaldsflows.



# Universe med teams

Fælles arbejdsområde til samtaler, filer og møder



firstcom eUrope

## Det bedste fra begge verdener

Denne mulighed giver dig mulighed for at kombinere de avancerede opkaldsfunktioner i Universe med samarbejdsværktøjerne fra Microsoft Teams.

- Bredt udvalg af opkalds- og samarbejdsfunktioner ved hjælp af den eksisterende Teams-applikation i mange Microsoft-pakker
- Alt sammen ét sted - start med et telefonopkald, skift til video og tilføj deltagere efter eget valg i den samme ene app
- Alle opkaldsregistreringer foretaget på enten Universe eller Teams er gemt på ét sted og kan få adgang til de samme kontakter

## Fordele

Ring til enhver destination i verden med god kvalitet og lave priser

Træk og slip intuitiv IVR

Gennemsigtige opkaldspakker, der gør det muligt at overvåge opkaldsforbruget

State of the art samarbejdsværktøjer

Praktiske links til andre Microsoft-applikationer



# Universe - Mødestedet

Mød kolleger og eksterne kontakter med ét enkelt klik



firstcom eUrope

## Ansigt til ansigt videomøder

Mød personligt, chat og skærmdeling med hvem som helst, hvor som helst ved hjælp af din telefon eller computer

- Nem at bruge og afholde møder med dine forbindelser på nogle få klik
- Én praktisk platform til al din kommunikation
- Samarbejd i realtid uden at skifte mellem forskellige apps
- Ingen grund til at downloade software for at komme i gang

## Fordele

Spar rejsetid og omkostninger ved at organisere møder fra kontoret eller derhjemme

Arbejd sammen ved at dele dokumenter

Videopkald i høj kvalitet fra enhver enhed

Kompatibel med Windows, Mac, Android og IOS

# Fordele ved Universe

Unified comms  
løsning

Kun ét login til det hele samlet på én platform. Vær i kontakt via opkald, video og konferencer.

Beliggenheds-  
uafhængig

Ansatte i hjemmet eller på fjernkontorer kan nemt og billigt forbindes – ingen faste linjer eller dyre netværksforbindelser

Let at bruge

Konfigurer dit system selv, opret dine IVR'er, tilføj brugere, ingen grund til at betale en tekniker

Skalérbar

Tilføj brugere trinvist, ingen grund til at opgradere hele systemet eller købe nyt udstyr

Avancerede  
talefunktioner

Fra enhver enhed; overfør opkald med eller uden meddelelser, lav et conferenceopkald – brug dine opkald mere produktivt til at forbedre din forretning

Funktionsrige

Bredt udvalg af kommunikationsværktøjer, der passer til din opgave; chat, tale, video, deling, hvad der fungerer bedst for dig

Vedligeholdelse og  
opgraderinger er  
gratis

Giver dig mulighed for at komme videre med din virksomhed, mens vi eksternt holder dine systemer opdateret.

Et nummer til alle  
enheder eller hele  
din virksomhed

Gå aldrig glip af et opkald – aldrig. Led opkaldet derhen, hvor det skal besvares.

# Opkaldsoptagelse

Enkel opkaldsoptagelse på brugerniveau



firstcom eUrope

## Universe tilbyder tre muligheder for optagelse af opkald:

- Opkaldsoptagelse på IVR – standard universpakker giver dig mulighed for at optage opkald, der kommer ind i dit IVR (Intelligent Voice Routing) system
- Call Recording on Demand- inkluderet i standard Universe-abonnementer. Individuelle brugere kan begynde at optage fra deres Business Phone eller Softphone til Windows og Mac
- Call Recording Pro – optag alle opkald fra de agenter, du vælger, på enhver Universe-enhed. Optagelser kan kun tilgås af godkendte administratorer

## Fordele

Stereo afspilning af optagelser

Ingen lagergrænse

Vælg, hvilke medarbejdere der skal optages

Avancerede søgefaciliteter

Før nøjagtige registreringer af samtaler

Nyttig til træning af personale



# Vægdisplay

Spring af ydeevnen af din tjeneste



## Få et øjebliksbillede af din callcenteraktivitet i realtid

Se din vægskærm fra en computerskærm i Universe-applikationen, eksternt eller på kontoret

- Se: Gennemsnitlig taletid, gennemsnitlig ventetid, maksimal ventetid, ansattes tilgængelighedsstatus, antal ventende opkald, antal besvarede opkald, tabte opkald, samlede opkald præsenteret, ventetid
- Nem adgang til de oplysninger, du har brug for, med et enkelt klik
- Den enkle grafiske grænseflade giver dig mulighed for med det samme at se, hvad der sker i dit callcenter, når det sker

## Fordele

Udnyt din arbejdskraft effektivt

Oplysninger til at allokere ressourcer med IVR-omdirigering til underudnyttede agenter

Gennemgå mængden af opkald for at hjælpe med fremtidig ressourceplanlægning

Se al arbejdsgruppeydelse på ét sted

firstcom europe



+45 70 10 66 00



[salg@firstcomeurope.dk](mailto:salg@firstcomeurope.dk)



[www.firstcomeurope.dk](http://www.firstcomeurope.dk)