

FORTE

PUHELINJÄRJESTELMÄT

Autoliikkeissä myyntineuvottelijat liikkuvat yleensä suurella alueella ja puhuvat paljon puhelimessa. Saapuviin puheluihin on vastattava nopeasti ja soitonsiirtojen on toimitettava. Forte puhelinjärjestelmästä löytyy ratkaisu niin pieniin autoliikkeisiin kuin suurempiinkin automyymäläketjuihin.



Kovat vaatimukset

Autoliikkeissä ei riitä, että puhelimilla voi soittaa. Puhelimiin täytyy useimmiten olla johdottomia; niiden on toimitettava halleissa, pihalla, autojen sisällä, konktorissa ja joskus jopa koeajollakin. Puhelimiin täytyy kestää sääntömuutoksia ja joskus iskujakin. Akkujen täytyy kestää väsymättä pitkät työpäivät viikon ympäri. Forte puhelinjärjestelmä vastaa kaikkiin edellä mainittuihin haasteisiin.

ACD-ryhmät

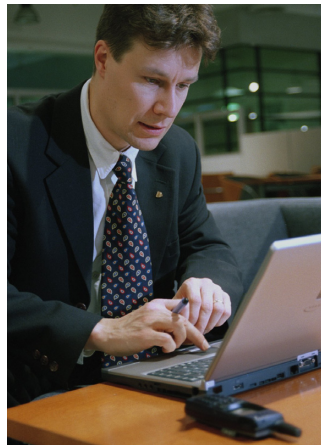
Forte-puhelinjärjestelmään voidaan perustaa useita automaattisia puheluohjausryhmiä, eli ACD-ryhmiä, esim. *uudet autot, käytetyt autot, huolto...* jne. Sama henkilö voi kirjautua yhteen tai useampaan palveluryhmään. Toiminnepuhelimen näytöltä näkyy ryhmän jonotilanne. Ryhmät voidaan ylivuotaa muihin ryhmiin.



Comfort toiminnepuhelin 32 ohjelmoitavalla painikkeella.

Virtuaalinen puhelunvälittäjä

Vaihteen ruuhkautumista voidaan välttää automaattisella puhelunvälittäjätoiminnalla. Soittaja kuulee nauhoitetun viestin, esim. *“Olette soittaneet Autoliikkeeseen. Jos haluatte että puhelu yhdistyy uusien autojen myyntiin, painkaa X, jos haluatte vaihtoautoihin, painkaa Y, jne”*. Jonossa olevien puheluiden määrää voidaan tarkkaila toiminnepuhelimen näytöltä.



Verkotus

Jos yrityksellä on useita toimipisteitä, on mahdollista verkottaa autoliikkeet edullisesti ISDN:n yli. Tällöin kohteet toimivat kuin ne olisivat yhtä ja samaa vaihdetta. Kohteiden väliset puhelut soitetaan pelkällä alanumerolla, puheluita voidaan yhdistellä toimipisteiden välillä ja puhelut voivat “ylivuotaa” toimipisteestä toiseen. Tämä ratkaisu on edullinen ja luotettava vaihtoehto IP-puheille.

Puhelimet

Toiminnepöytäpuhelimet ovat helppokäyttöisiä ja niissä on suuri, selkeä näyttö. Näytöllä voidaan selata nimellä järjestelmän sisäistä puhelinluetteloa; *“ajovuevohallintokeskus..., autokatsastus..., autovaraosa... jne.”* Toiminnepuhelimista nähdään myös menetetyt puhelut, vastatut puhelut ja soitetut puhelut.

Toiminnepuhelimen lisäksi vaihteseen voidaan liittää myös aivan tavallisia, analogisia päätelaitteita sekä johdottomia puhelimia. Integroiduissa Forte Dect -puhelimissa nähdään myös soittajan numero.



Johdoton
**Forte
Dect-puhelin**

Etäalaliittymät

Vaihteseen voidaan liittää yksittäisiä etäyöpisteitä, jotka toimivat vaihteen alaliittyminä, esim. huolto, meikkaus, pesu. Tähän tarkoitukseen tarvitaan vain ISDN-liittymä *) ja Forte HomePhone ISDN-puhelin. Samassa ISDN-liittymässä voi edelleen olla kytkettynä PC-työasema, jolloin erillistä laajakaistayhteyttä ei välttämättä tarvita.

*) Liittymässä oltava aktivoituna TP (Terminal Portability) lisäpalvelu.