



# PhoneVIEW

---

Celovita rešitev za opravljanje  
telefonskih stikov v vašem podjetju

# Programski paket PhoneView

## Celovito opravljanje telefonskih stikov

**PhoneView** je program za hitro in učinkovito opravljanje in pregled poslovnih stikov. Omogoča **centralno povezavo telefonskega sistema v računalniško omrežje** (CTI - Computer Telephony Integration).

Možnost **pregledovanja skoraj neomejenega števila dohodnih in odhodnih klicev**, jasno barvno ločenih na odgovorjene in neodgovorjene, **bistveno povečuje storilnost in prihrani čas** pri opravljanju telefonskega prometa.

S pomočjo programa PhoneView, ki lahko posreduje razpoložljive podatke o kličočem ob dohodnem klicu (»pop-up« funkcija), **lahko takoj ukrepate strokovno in zanesljivo**.

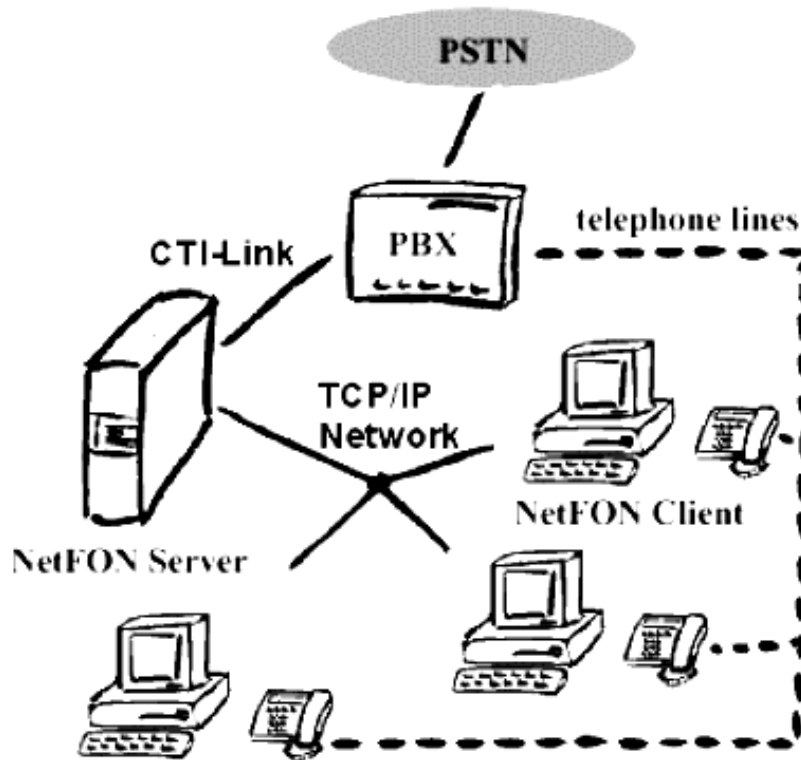
PhoneView program omogoča klicanje iz **lastnega osebnega in skupinskega imenika**, lahko pa koristi **imenik programa MS Outlook**. PhoneView se opcijsko **lahko združi z različnimi telefonskimi imeniki**, kot npr. Telefonski imenik Slovenije, ter z ODBC kompatibilnimi programskimi rešitvami.

Pri klicih na skupino operaterjev ali agentov klicnega centra, PhoneView **zagotavlja prikaz vseh uspešnih in izgubljenih klicev ter hitrost odziva**. S tem omogoča **vpogled v učinkovitost posameznika** ter skupine kot njihovo zasedenost v določenih obdobjih.

Program PhoneView **omogoča tudi takojšnje povratno** enostavno in pregledno **izbiranje klicev**, neodgovorjenih zaradi odsotnosti ali zasedenosti.

Program PhoneView **še bolj učinkovito deluje v povezavi s CRM programi** za stike in spremljanje dejavnosti s strankami.

Slika 1: Konfiguracija PhoneView:



Aplikacija je razdeljena na dva modula:

- **PhoneView STREŽNIK** se inštalira v okolje Windows 2000 / XP / VISTA.
- **PhoneView ODJEMALEC** se inštalira na osebni računalnik uporabnika in z njegovim telefonom gradi delovno mesto. Število potrebnih licenc mora ustrezati številu delovnih mest, ki jih želimo opremiti s programom PhoneView ODJEMALEC.

# PhoneView Odjemalec

## Enostavno upravljanje klicev

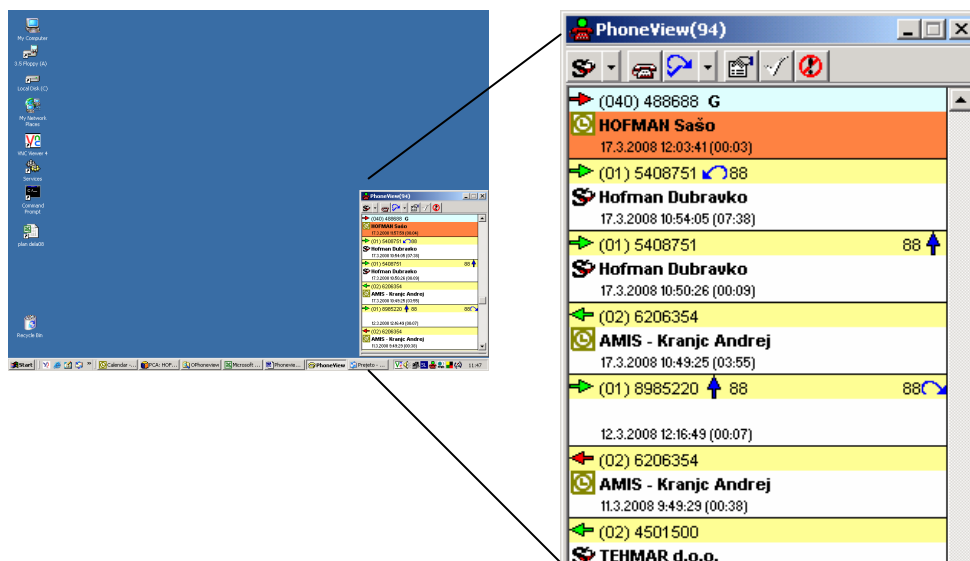
**PhoneView ODJEMALEC** skupaj s telefonskim strežnikom gradi učinkovit sistem za opravljanje in pregled poslovnih stikov.

Program se inštalira na osebni računalnik, ki z določenim telefonom gradi delovno mesto. Prilagojen za delovanje v okoljih: Windows 98 / NT / 2000 / XP / VISTA / Windows 7

Program PhoneView ODJEMALEC je rezidenčen, majhen, nezahteven in ne vpliva na delovanje ostalih aplikacij. PhoneView delovno okno se lahko poljubno nastavi po velikosti in položaju na prikazovalniku, številu prikazanih klicev, samodejnem vklopu ob dohodnem klicu ...

Dohodni in odhodni klici so enostavno razvidni z na znotraj in navzven obrnjenimi puščicami. Le te so rdeče za neodgovorjene in zelene za uspešne klice. Za lažjo preglednost je pri dohodnih neodgovorjenih klicih ozadje obarvano rdeče.

**Slika 2: Prikaz klicev v programu PhoneView**



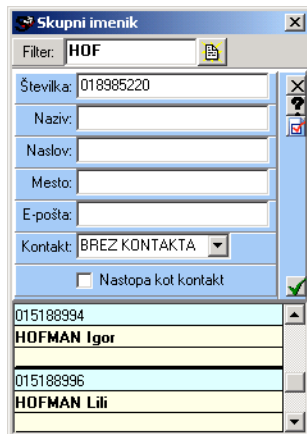
# PhoneView Imenik

## Učinkovito iskanje kontaktov

Izbiranje iz imenika omogoča hitro in enostavno vzpostavitev želene zveze. Velikost imenikov je praktično neomejena.

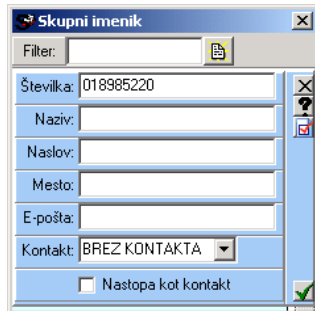
Centralni imenik se nahaja na strežniku je na razpolago vsem uporabnikom programa PhoneView. V centralni imenik se vnašajo stiki, ki so pomembni za celotno podjetje. Osebni imenik lahko uporablja le določeno delovno mesto.

**Slika 3: Iskanje in klicanje iz imenika**



Novе stike v imenik lahko dodamo ročno z vpisom telefonske številke in imena. Lahko pa jih tudi prenesemo iz seznama zabeleženih klicev.

**Slika 4: Prenos številke v osebni ali centralni imenik**



# PhoneView TARIF

## Celovit pregled nad telefonskim prometom

**PhoneView Tarif** je WEB aplikacija za pregledovanje telefonskega prometa v vašem podjetju. **Dostop do aplikacije poteka preko spletnega brskalnika** in je omogočen s poljubnega računalnika v mreži.

Z aplikacijo PhoneView Tarif imate vedno nadzor nad obsegom in stroški telefonskega prometa, hkrati pa lahko ugotavljate, kako učinkoviti so pri uporabi telefonije zaposleni. Slednji imajo pri opravljanju telefonskih klicev veliko večjo odgovornost in so zato tudi bolj racionalni.

Uporaba PhoneView Tarif vam omogoča:

- **Enostaven nadzor stroškov** telefonskega prometa
- Možen pregled telefonskih pogovorov posameznika in **ugotavljanje učinkovitosti** uporabe
- **Večja odgovornost** posameznika pri uporabi telefona

**Slika 5: Prikaz pogleda STATUS v aplikaciji Phoneview Tarif**

The screenshot shows the 'PhoneView Tarif Status' interface in a Mozilla Firefox browser. The browser address bar shows the URL: http://192.168.1.2/wct/tarif/state?PHPSESSID=u8fqsoa6b171joortgugo6ab1. The interface includes a navigation menu on the left with 'PBX', 'Tarif', and 'Logout' options. The main content area displays a table of call records with columns for ID1, Date, Src, Trn, CLIP, Type, Dur[s], and Price. The table contains 12 rows of data. The HOFMAN COMMUNICATIONS logo is visible in the top right corner of the application interface.

ID1	Date	Src	Trn	CLIP	Type	Dur[s]	Price
49163	18.06.2009 15:02:00	95	701	016202920	I	52	0,00
49162	18.06.2009 14:55:52	95	703	016202920	IU	3	0,00
49161	18.06.2009 14:50:34	*88	702	031859050	I	163	0,00
49160	18.06.2009 14:49:44	96	703	031859050	I	28	0,00
49159	18.06.2009 14:49:28	95	701	016202920	I	78	0,00
49158	18.06.2009 14:48:34	95	703	016202920	IU	5	0,00
49157	18.06.2009 14:47:41	95	701	016202920	I	27	0,00
49156	18.06.2009 14:28:35	95	703	016202920	I	21	0,00
49155	18.06.2009 13:50:08	88	701	031859050	TI	294	0,00
49154	18.06.2009 13:49:52	96	701	031859050	IT	10	0,00

# PhoneView Outlook

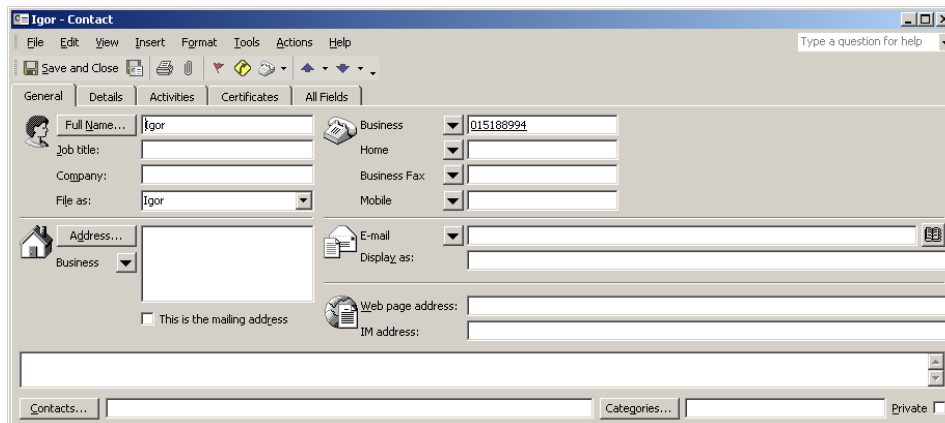
## Povezovanje kontaktov z e-pošto

PhoneView program opcijsko omogoča tudi integracijo s standardnim Microsoft Outlook programom, kar bistveno poveča učinkovitost in poslovanje PhoneView uporabnikov.

Pri dohodnem klicu se odpre Outlook kontakt, ki pripada številki kličočega. S tem ima PhoneView uporabnik vpogled vse podatke o kličočem oz. podjetju kličočega.

V primeru, da številka kličočega ni vpisana v Outlook bazi, se odpre novi Outlook kontakt za vpis podatkov o kličočem.

**Slika 6: Prikaz klica v programu MS Outlook**



# Integracija z drugimi aplikacijami in ODBC bazami

**Program PhoneView** je plod sodelovanja s strokovnjaki podjetja Samsung, katerega smo ekskluziven zastopnik, in sloni na fizični komunikaciji s telefonsko centralo. S tem je **zagotovljena večja prilagodljivost in zanesljivost delovanja** aplikacije kot v primerih, ko se funkcionalnost gradi na TAPI vmesnikih.

**PhoneView** CTI komunikacija **je** lahko **osnova za katerokoli** bolj **kompleksno aplikacijo**, ki jo bomo po potrebi prilagodili željam uporabnika.

**Podatki o telefonskih klicih iz programa PhoneView se lahko uporabijo v sodobnih CRM** (Customer Relationship Management) **programih**, ki obdelujejo stike in spremljanje dejavnosti s strankami. To je eno od redkih področij, na katerem je še mogoče povečati učinkovitost poslovanja posameznega podjetja.



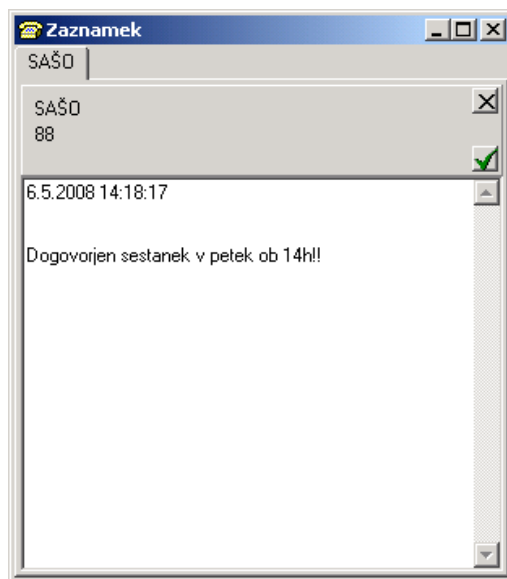
# PhoneView Zaznamek

## Prave informacije v pravem trenutku

Opcijsko PhoneView omogoča tudi prikaz polja Zaznamek za vnos pomembnih dejstev med pogovorom.

Zaznamek polje se prikaže ob zvonjenju ali vzpostavitvi zveze. V oknu je prikazana celotna zgodovina zaznamkov označena datumsko in časovno.

**Slika 7: Prikaz polja Zaznamek**



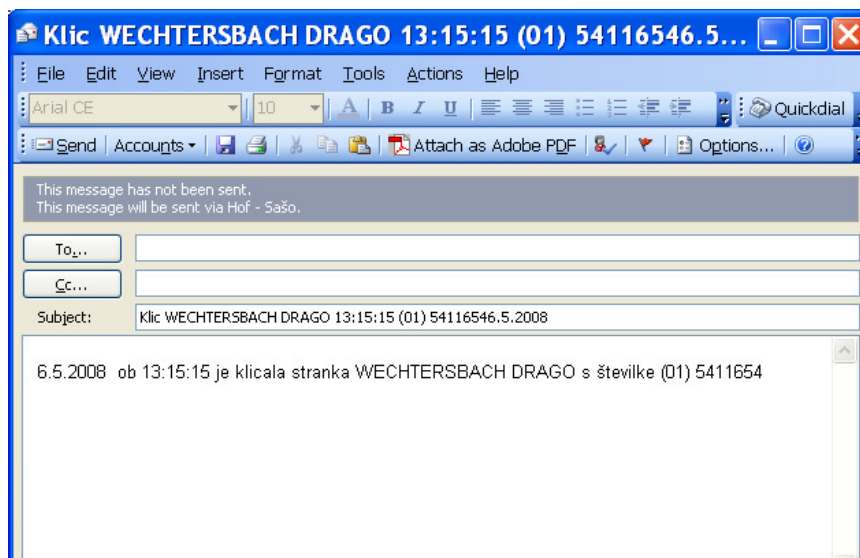
# PhoneView Mail

## Inovativne rešitve komuniciranja

PhoneView opcijsko omogoča tudi pošiljanje elektronske pošte z že vnesenimi podatki o kličočem. S to funkcijo hitro in enostavno obvestite npr. sodelavce o tem kdo je klical in kaj sporoča.

S tem se boste znebili lepljenja listkov na monitorje sodelavcev in obenem bo ostala računalniška sled o vašem obvestilu.

### **Slika 8: Prikaz e-maila s podatki o klicu**



# Uporabniki PhoneView

## Zadovoljstvo na prvem mestu

- Intesa Sanpaolo (American Express)
- Odvetniška družba Čeferin
  
- Agencija za javne prihodke Slovenije (AJPES)
- Statistični urad Republike Slovenije (SURS)
- Zveza računovodij, Ljubljana
- Šolski center, Postojna
- Veleposlaništvo Republike Ciper, Beograd
  
- Dom starejših občanov Bežigrad
- Dom starejših občanov Ilirska Bistrica
- Dom dr. Jožeta Potrča, Zg. Poljčane
  
- Futuristični Marketing, Ljubljana
- Eurocity, Otiški Vrh
- Belimed, Grosuplje
- Altus, Ljubljana
- Špica International
- Koroška banka Slovenj Gradec
- Fabijan, Pernica
- Saspro, Grajska vas

In drugi...

**HOFMAN** t e l e k o m  
COMMUNICATION SYSTEMS FOR BUSINESS

c. A. Bitenca 68, 1000 Ljubljana  
T: 01 518 89 90 | F: 01 518 89 95  
E: [info@hofman.si](mailto:info@hofman.si)