

## Mød Siminn Uno familien

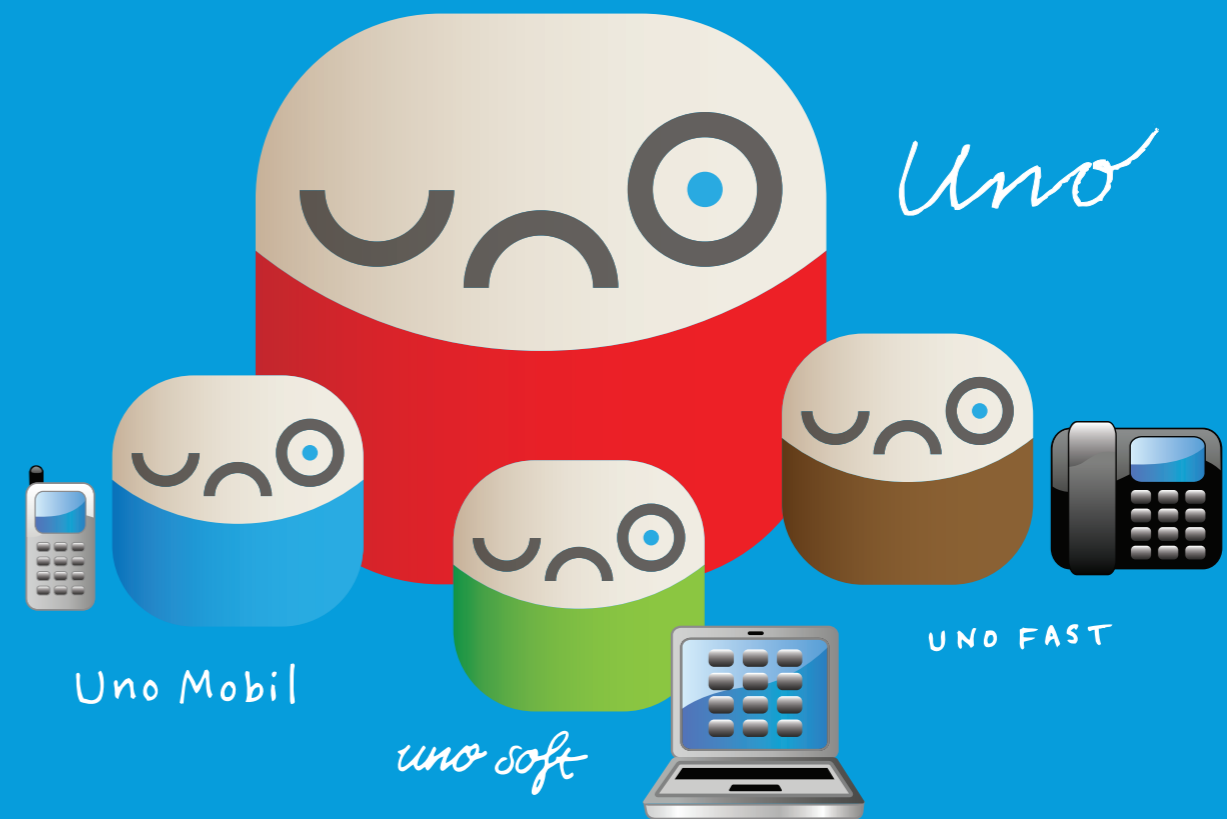
En samlet løsning til mobiltelefoni, fastnettelefoni og omstilling

Vi giver dig frihed til at skabe succes



Tak fordi du har valgt at give os mulighed for at tilbyde vores kommunikationsløsning. Vi ved, hvor vigtig og forretningskritisk din telefoni er.

Uno



## Det skal være nemt at vælge kommunikationsløsning!

Det skal både være nemt at vælge og købe kommunikationsløsning, men frem for alt skal det være nemt at implementere og anvende.

Uno er udviklet med brugerne i tankerne - hvor nøgleordet "enkelhed" er den røde tråd gennem hele processen.

Til trods for at det er nemt at komme i gang med at bruge Uno, er Uno ét af markedets mest kraftfulde og innovative omstillingssystemer.

Med Uno skaber du en komplet og moderne kommunikationsløsning, som opfylder din virksomheds behov - både i dag og i morgen.

Uno bygger på en gennemtestet, stabil og mangfoldig prisvindende teknologi.



## Én komplet kommunikationsløsning!

### Alle medarbejdere har ikke samme behov

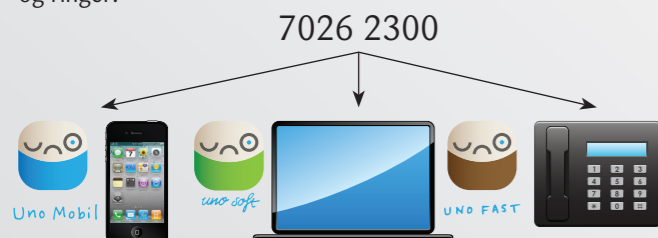
Nogle er meget ude og væk fra deres arbejdsplads. Dem kalder vi mobilbrugere. Andre er en del af en supportgruppe, som tilbringer meget af arbejdstiden med at tale i telefon. Til disse Uno-brugere anbefaler vi Uno Fast eller Uno Soft.

Der findes f.eks. også eksterne sælgere, som booker møder og taler meget i telefon med kunderne, samtidig med at de er væk fra kontoret. For disse medarbejdere ville hverdagen blive betydeligt nemmere med både Uno Mobil og Uno Fast/Soft.

### Alle brugere har ét nummer, én voice mail og ét viderestillingssystem

Hvorfor skal kunderne ringe til to numre for at få fat på dig? Med Uno behøver du kun at bruge ét nummer til dine kontakter, også når du ringer ud. Med Uno Mobil integration får du vaskeægte OneNumber og PBX funktionalitet ud på mobilen.

Du har kun én voicemail. Sidder du f.eks. i møde, gælder denne status for alle dine devices, og indgående kald til dig vil f.eks. gå til din voicemail. Nu er det slut med telefoner, der bare står og ringer.



### Fast pris pr. bruger pr. måned, ingen investering

Ingen overraskelser, nem at budgettere med, likviditeten er i behold, ingen afskrivninger, og så slipper du for at eje hardware. Betal kun for det du har brug for lige nu og her, "fyr ikke for gråspurve", skalér din forretning både op og ned.

### 0 kr. indenfor omstillingssystemet

Alle medarbejdere ringer gratis inden for omstillingssystemet.

### Svargruppe

En svargruppe er en medarbejdergruppe, der hjælpes ad eller skiftes til at modtage samtaler på et gruppenummer.

### Køfunktion

Hvis I har mange indgående kald, er der flere muligheder for opsætning af call-flow og køfunktion.

### Personlig velkomsthilsen

I Uno har du mulighed for at indtale en personlig velkomsthilsen til jeres indgående kald. I kan også have en personlig meddelelse, som afspilles, når jeres kunder venter i samtalekøen, f.eks. "for selvbetjening gå ind på [www.siminn-uno.dk](http://www.siminn-uno.dk)".

### IVR (tast-selv-service)

Ved hjælp af IVR kan der tilbydes selvservice via taster på telefonen. F.eks. tast 1 for salg, tast 2 for service osv.

### Skalérbart fra 1-10.000 brugere

Vi tilbyder en løsning til både små, mellemstore og store virksomheder.



### Fleksibelt omstillingsbord

Receptionisten kan modtage samtaler via softphone, mobiltelefon og fastnettelefon. Skærmen giver hurtigt overblik og det er nemt at styre omstilling via tasterne på telefonen eller PC'en.

### Status og viderestilling

I Uno er det meget nemt at sætte egen status eller viderestilling, meddele at man sidder i møde, er optaget, til frokost, ferie, syg, meddele hvornår man er tilbage. Du styrer status og viderestillingen ved at ringe til jeres viderestillingsnummer via internettet, din Uno Soft eller via softwaren i din mobiltelefon. Du beslutter selv hvor opkaldet skal gå hen, hvis en medarbejder er viderestillet, skal opkaldet gå til en telefonist, en kollega eller telefonsvareren.

### Hele virksomhedens telefonbog

En fælles telefonbog for virksomheden, hvor alle medarbejdere og leverandører er tilgængelige for alle medarbejdere via internettet, mobilen og i Uno Soft.

### Kortnummer

Kortnummer understøttes i Uno. Der kan foretages opkald til alle medarbejdere og omstillingen via de tre eller fire sidste cifre i hver kontakt.

### Fax

Alle medlemmer af omstillingen får adgang til deres egen fax-indbakke. Fax modtages som PDF i brugerens Uno-indbakke. Nu er det slut med faxe, som forsvinder i faxmaskinen.

### Optagelse af samtaler.

Uanset om du bruger Mobil, Fast eller Soft, kan du altid optage igangværende samtaler. Optagelserne gemmes et sikkert sted på vores servere og leveres til brugerens Uno-indbakke.

### Outlook- og Exchange-integration

Der er flere muligheder for at integrere Uno i jeres Exchange-miljø.

### Administrér selv hele løsningen på Internettet

Via den brugervenlige grænseflade kan jeres Uno-administratorer administrere jeres omstilling, hvis I ikke bare vil have os til at gøre det.

### Komplet backup af Uno i førsteklasses Server Hall i Norden

Vi tænker konstant på sikkerhed, tryghed og redundans (backup). Det er få virksomheder, som har to omstillingsanlæg - såfremt den ene stopper med at fungere. Det er endnu færre virksomheder, som har flere opkoblinger til deres teleoperatør. Der er næppe mange virksomheder der får deres strøm fra flere elkraftværker, eller har over to døgnns batteridrift og dieselgeneratorer, som kan holde gang i Uno i to uger. Alt dette får I hos os.

### Support

Uno Support er tilgængelig for jeres administratorer mandag til torsdag fra kl. 08:30 til 16:30, samt fredag fra kl. 08:30 til 16:00. Hos Uno Support kan du få direkte kontakt med en tekniker i første linje, som hjælper dig med ændringer eller fejl. Al support, konfiguration og ændringer af jeres omstilling er inkluderet i tjenesten. Du kan altid kontakte vores support, det koster ikke ekstra. Alt hvad vi kan udføre via telefon eller e-mail, er inkluderet i kommunikationsløsningen Uno.

### Tilgængeligt døgnet rundt

Vores supporttjeneste overvåger 24/7/365. Uno's supporttjeneste modtager fejlmeldinger, som er kritiske og påvirker hele jeres telefoni. I tilfælde af kritiske fejl tager en tekniker fat på problemet med det samme. Ikke-kritiske opgaver overlades til vores normale supporttjeneste, som sørger for at løse problemet inden for vores normale åbningstid.



## Lad virksomhedens kommunikationsløsning flytte ind i din mobil. Nemt og praktisk.

Med Uno Mobil bliver mobilen en del af din kommunikationsløsning, som du kan have med i lommen hvor du end befinder dig. Uno Mobil er både et mobilt kontor i sig selv eller et mobilt kontor kombineret med Uno Soft og Uno Fast.

### Kontakt til dit fastnetnummer på din mobiltelefon

Hvis man har både Uno Mobil, Uno Soft eller Uno Fast, kan man vælge om alle telefonerne skal ringe samtidig, eller hver for sig, når der ringes på dit "one nummer"

### Vis fastnetnummer på udgående opkald fra din mobiltelefon

"One Number". I Uno vil dit fastnetnummer altid blive vist, når du ringer ud fra din mobiltelefon. Fordelen er at dine kollegaer kan se, at du er optaget på telefonen, selvom du ringer ud fra din mobil. Du får også adgang til kortnummer og statistik med denne tjeneste. Frem for alt kan dine kunder og kollegaer ringe på dit fastnetnummer, hvor du har alle Uno-funktioner.

### Receptionist og kollegaer kan viderestille samtaler til din mobiltelefon

Det er enkelt for receptionisten og kollegaerne at viderestille samtaler til din mobiltelefon fra deres Uno Soft, Uno Fast eller Uno Mobil.

### Du kan selv omstille samtaler til din mobiltelefon

Det er nemt at omstille samtaler i Uno Mobil. I løbet af en igangværende samtale er det bare at trykke på "#". En stemme læser dine valgmuligheder op: Tast 1 for omstilling af samtalen, Tast 2 for at foretage et nyt opkald m.v. Vælg det som passer dig i situationen. Du behøver ikke lære en masse kommandoer udenad. Du hører altid en stemme, som fortæller dig, hvad du skal gøre.

### Ændring af status og viderestilling

Det har aldrig været nemmere at ændre status og viderestilling fra sin mobiltelefon. Ring f.eks. til 556 tast 1; så er du sat til møde, og ankomende kald vil herefter følge din forudbestemte viderestilling.

### Status via mobiltelefonen

På de fleste mobiltelefoner er det bl.a. muligt at se status på sine kollegaer, og ændre sin egen status via en innovativ grafisk brugerflade.



## En almindelig telefon som bare er smartere end andre telefoner.

Har vi én gang konfigureret din Uno Fast, fungerer den i et hvilket som helst netværksstik. Praktisk hvis du skifter lokale eller plads på kontoret, eller hvis hele virksomheden flytter.

Du kan også tage din Uno Fast med hjem, i sommerhuset eller med ud at rejse. Uno Fast er ikke bundet til et netværkstik i væggen, men til en bruger eller en funktion. Det eneste du behøver, er en internetforbindelse.

### Få styr på dine kollegaer

Med Uno Fast får du et grafisk overblik over dine kollegaer. Du kan se, om de er tilgængelige eller ej. Du får også oplysninger om hvilken status dine medarbejdere har valgt; møde, syg, ferie m.v.

### Status via skærmen

Du kan hurtigt og nemt sætte dig i møde via skærmen og scroll-liste på Uno Fast.

### Omstilling af en samtale

Det er nemt at viderestille en samtale ved hjælp af linje-tasterne. Ring den person op som søges, hør om han kan modtage kaldet og stil igennem. Du kan også vælge at stille samtalen "blindt" igennem. Linjetasterne giver dig også oplysninger om hvem, der er optaget på telefonen.

### Telefonbog

Adgang til virksomhedens telefonbog. Her kan du se status på dine kollegaer.

### Telefonkonferencer

Uno understøtter også telefonkonferencer.

### Trådløse telefoner

I Uno kan vi integrere DECT-telefoner. Funktionaliteten i Uno Fast varierer - alt efter hvilken telefon du vælger.





## En telefon til PC eller Mac – til dem der ikke behøver en fastnettelefon.

**Du har helt sikkert en PC eller en Mac på dit skrivebord i dag. Lad den blive din eneste telefon. Download programmet, skriv dine login-oplysninger - så er du klar!**

Det eneste hardware du har brug for, er et USB headset. Så kan du ringe med optimal lyd kvalitet. Uno Soft benytter din eksisterende internetforbindelse. Så længe du har adgang til internettet, kan du kontaktes og foretage opkald via din Uno Soft, hvor end i verden du befinder dig.

### Få styr på dine kollegaer

Med Uno Soft får du styr på dine kollegaer i form af oplysninger om navn, afdeling, titel, telefonnr. og e-mail-adresse. Du kan også se, om de er til møde, hvornår de kommer tilbage, er på ferie, syge osv. Uno Soft viser også om den du søger, er optaget på telefonen.

### Status via skærm

Det er nemt at ændre status med Uno Soft, tryk på rullemenu, vælg status - så er du klar.

### Send SMS

Fra Uno Soft kan du nemt sende SMS'er til alle mobiltelefoner - også eksterne. Dette er utrolig anvendeligt for receptionisten, som modtager en besked til en kollega, der sidder i møde. Du tjekker sikkert din mobiltelefon efter et møde - og får hurtigt styr på om nogen har villet have fat i dig, mens du har været optaget.

### Intern chat

Chat er både hurtigere og mere effektivt end e-mail, telefon og samtale i højt lydniveau hen over skrivebordene i kontorlandskabet. Taler du i telefon og har brug for hjælp af en kollega, kan du få hjælp via din chat-funktion. Chat er ideelt til korte og hurtige spørgsmål. I Uno forbliver chatten intern og kommer ikke ud til det offentlige internet.



## Et komplet omstillingsbord. Gør arbejdet lettere for receptionisten.

**Ved hjælp af Uno Soft kan du med ét enkelt tryk på en tast omdanne din PC til et avanceret omstillingsbord.**

### Fuld kontrol over hele virksomheden

I denne tilstand får din virksomhed et komplet omstillingsbord. Receptionisten får fuld kontrol over alle medarbejdere, afdelinger og funktioner i hele virksomheden, i form af oplysninger om navn, afdeling, titel, telefonnummer og e-mail-adresse.

Receptionisten er også i stand til at se om medarbejderne er til møde, hvornår de kommer tilbage, er på ferie, syge eller barn syg. Uno Soft viser også om den du søger, er optaget på telefonen.

**Det tager kun 10 min at blive en fuldbefaren receptionist!**

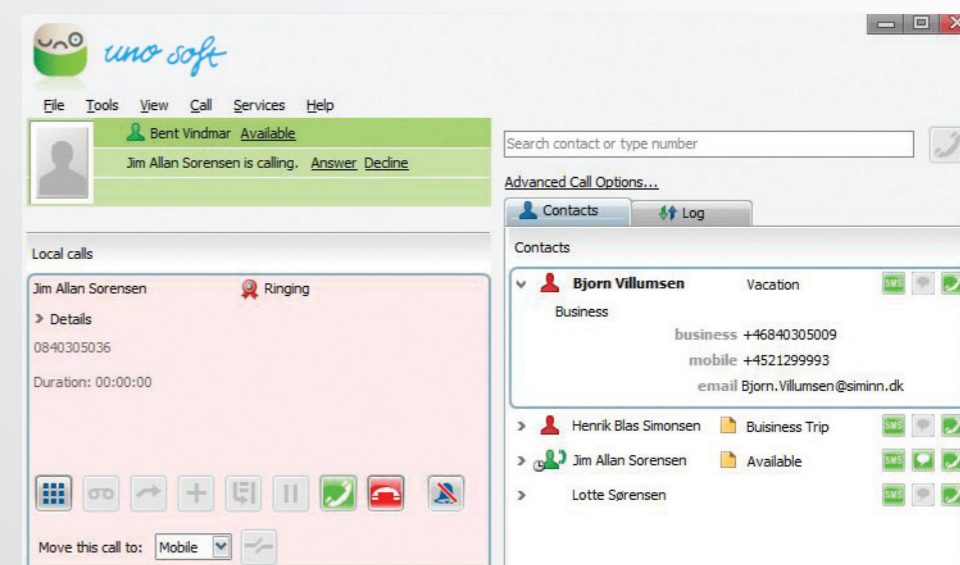
Uno Soft er nok verdens letteste omstillingsbord at lære. Det er ikke nødvendigt at sende jer selv eller jeres receptionister på et 2-dages kursus for at komme i gang. Det tager kun 10 minutter at lære de funktioner, som en receptionist har brug for i løbet af sin arbejdsdag.

### Nem søgefunktion

Det er nemt at søge efter personer, omstille en samtale og modtage beskeder. I Uno Soft er det muligt at melde en samtale, eller stille den lige igennem.

### Fuld kontrol med opkald

Det er muligt at parkere en igangværende samtale, tage samtalen tilbage og sætte samtalen på vent, hvis den der søges er optaget.





## Uno Mobil-app til iPhone og Android.

**Uno Mobil Apps er et must for dem, som har en iPhone- eller en Android-mobil. Lige så lette at bruge som det er at installere dem.**

### Sæt hurtigt din status og viderestillingsniveau

Via en grafisk rullemenu, ændrer du nemt din egen status. Sæt dig til møde, ferie, frokost, optage m.v. Kaldene vil herefter følge den viderestilling du har sat, f.eks. viderestilling til omstillingen, voicemail eller måske en kollega.

### Se status på dine kollegaer

Få hurtigt overblik over dine kollegaers status. Er de optaget, ledige, sidder de i møde, kan jeg chatte med dem, eller vil de bare ikke forstyrres.

### Statusændring

Det er nemt og hurtigt at ændre status, vælg f.eks. mellem møde, frokost, fri osv.

### Callback

Uno Mobil Apps giver dig mulighed for at benytte den såkaldte "Callback" funktion. Callback giver mulighed for at opnå store besparelser på mobilregningen, når du bruger mobilen i udlandet.

### Nem installation

Programmet downloades via App Store eller Android Market.

### Understøttede mobiltelefoner

Alle iPhone og Android.

### Chat

Uno Smart Kontaktliste giver dig også mulighed for at chatte med dine kollegaer. Chat er et fantastisk kommunikationsværktøj, som vokser hurtigt inden for forretningslivet.

**Findes der en nemmere "App", som fungerer til næsten alle mobiltelefoner?**



## Uno Mobil fungerer også til Symbian- eller Windows-mobiltelefon.

**Uno Mobil Telefonist er en fantastisk applikation for dem, der ønsker status og andre faciliteter på deres Symbian- eller Windows-mobiltelefon.**

### Sæt hurtigt din status og viderestillingsniveau

Via en grafisk rullemenu ændrer du nemt din egen status. Sæt dig til møde, ferie, frokost, optaget m.v. Kaldene vil herefter følge den viderestilling du har sat, f.eks. viderestilling til omstillingen, voicemail eller måske en kollega.

### Se status på dine kollegaer

Du får hurtigt et overblik over, hvad dine kollegaer er i gang med lige nu. Kan de modtage et opkald? Sidder de i møde? Du kan også se om de taler i telefon (linjestatus). Dette er utrolig vigtige informationer, der gør arbejdet lidt lettere.

### Enkel og kontrolleret viderestilling af samtale

Det har aldrig været lettere at omstille et opkald fra en mobiltelefon. Det hele foregår grafisk og uden besværlige tastekombinationer. Du har aldrig oplevet så megen kontrol før. Modtag opkald, se om søgte personer kan besvare opkald og opret forbindelse.

### Indbakke

Du får adgang til din indbakke, hvor du kan aflytte voice mail, optagede samtaler og læse dine faxbeskeder.

### Chat

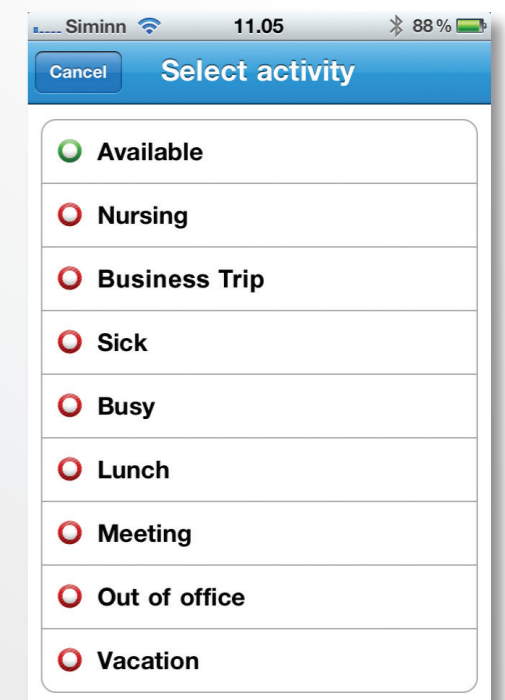
Uno Mobil Telefonist giver dig også mulighed for at chatte med dine kollegaer. Chat er et fantastisk kommunikationsværktøj, som vokser hurtigt i forretningslivet.

### Nem installation

Programmet sendes via sms.

### Understøttede mobiltelefoner

Alle mobiltelefoner med Web Browser. Uno Mobil Telefonist kan du installere på alle mobiltelefoner med Symbian Series 60-operativsystem.





## Uno Smart Kontaktliste. En kontaktliste på internettet og i din smartphone.

**Uno Smart Kontaktliste er en global kontaktliste, som giver dig fuldt overblik over dig selv og dine kollegaer på internettet eller din smartphone.**

### Opkald

Du kan ringe til dine kontakter fra din Uno Smart Kontaktliste og vælge, om opkaldet skal tilgå din Uno Mobil eller din Uno Fast.

### Du behøver ikke at installere programmer på din PC

Uno Smart Kontaktliste behøver kun en PC med forbindelse til internettet for at fungere. Alternativt en iPhone eller en Android-mobiltelefon.

### Hvorfor er Uno Smart Kontaktliste så smart?

#### Global kontaktliste

Ud over at du har hele din virksomheds kontaktliste lige ved hånden, uanset hvor du befinder dig, så får du mange nyttige funktioner, som du aldrig har haft adgang til tidligere.

#### Viderestilling

Uno Smart Kontaktliste giver dig adgang til et viderestillings-system, og du kan grafisk og nemt styre din viderestilling.

#### Kollegaers status

Du kan se om dine kollegaer er viderestillet, eller er optaget på telefonen. Du får også oplysninger i form af deres telefonnummer, adresse og e-mail.

### Indbakke

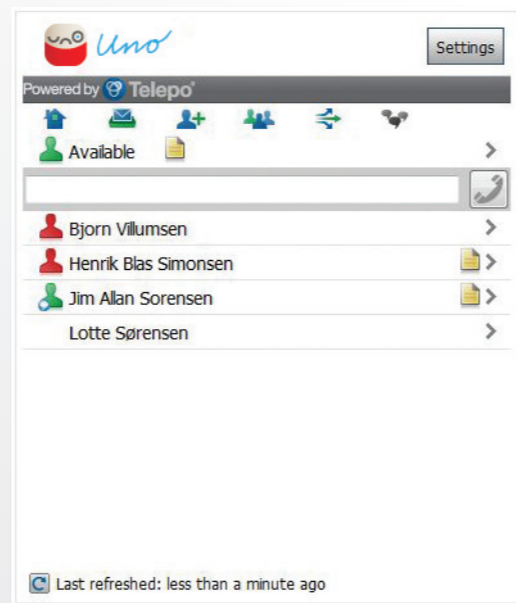
Du får adgang til din indbakke, hvor du kan aflytte voice mail, optagede samtaler og læse dine faxbeskeder.

### Chat

Uno Smart Kontaktliste giver dig også mulighed for at chatte med dine kollegaer. Chat er et fantastisk kommunikationsværktøj, som vokser hurtigt i forretningslivet.

### Telefonkonference

Nem booking af telefonkonferencer.



## Uno tillægstjenester.

**Svargruppe-login.** Hvor mange skal være logget ind samtidig i en eller flere af jeres svargrupper? Som kunde i Uno kan I have lige så mange svargrupper, som I vil. I betaler kun for antallet af agenter, som i alt er logget ind samtidigt i alle svargrupper. I kan f.eks. have en svargruppe, som udfører support, og en svargruppe som står for salg. Peter er logget ind i support, Maria er logget ind i salg, og Linda er logget ind i begge. I dette tilfælde har I brug for 3 svargruppe-logins.

### Åbningstider i svargrupperne

I bestemmer selv, hvornår omstillingen skal være åben. F.eks. mandag til torsdag 08.00-17.00, fredag kl. 08.00-16.00, alle dage midt på dagen lukket kl. 12.00-13.00. I kan også oprette åbningstider på helligdage.

På helligdage er det rart for jeres kunder, at de får en personlig besked, som f.eks. "I dag torsdag lukker vi kl. 12:00", "I morgen Skt. Hans aften har vi lukket", eller "Vi har åbent igen på mandag". Det er enkelt selv at optage midlertidige beskeder.

### Log ind og ud fra Uno Mobil, Uno Soft og Uno Fast

Det er nemt at logge ind og ud af svargrupper, uanset hvilket type du har valgt at bruge i en given situation. Automatisk log ind og ud i grupperne kan fastsætte reglerne for automatisk log ind og ud i svargrupperne. F.eks. kan agenterne logges ind mandag til fredag kl. 08.00 og logges ud 17.00. I kan lægge undtagelser ind, som f.eks. jul, påske og Sankt Hans.

### Se hvilken svargruppe opkaldet kommer fra

Har I flere svargrupper, er det vigtigt, at agenten kan se hvilken svargruppe opkaldet kommer fra. Dette har vi løst på en meget overskuelig måde - også på mobilen!

### ACD grupper

ACD grupper er en anden form for svargrupper, der bl.a. giver mulighed for at fordele ankomende kald ligeligt, imellem de agenter der er logget ind i gruppen. ACD grupper kan bl.a. bruges til supportafdelinger, salgsafdelinger og andre afdelinger hvor flere personer kan besvare ankomende kald til en gruppe.

### Telefonkonference

Vi ved, at mange virksomheder er på udkig efter alternativer til forretningsrejser, som både er mere miljøvenlige og omkostningseffektive. Et godt alternativ er Uno Telefonkonference, som er en nem måde at klare din virksomheds opgaver på distance. Unos telefonkonferencetjeneste er nem, omkostningseffektiv og miljøvenlig. Uno Telekonference er nemt at budgettere med; et fast månedligt gebyr og I kan bruge tjenesten lige så meget, som I vil.

### Book møder på internettet eller i din Uno Soft

Skriv dato, klokkeslæt, hvad mødet omhandler, og vælg deltagere (interne fra en rullemenu og eksterne deltagere ved at skrive deres e-mail-adresse). En invitation sendes til samtlige deltagere via e-mail med oplysning om tid, telefonnummer og PIN-kode.

### Gruppeovervågning

Med Uno's gruppeovervågning får i et totalt overblik over det historiske og aktuelle serviceniveau, som din virksomhed tilbyder dine kunder. Gruppeovervågningen tilsikrer en god kundeservice, samtidig med at i besvarer opkaldt effektivt udnytter ressourcerne bedst muligt.

Gruppeovervågning giver mulighed for at logge agenter ud og ind af grupper eller flytte agenter mellem de forskellige grupper. I kan se svartider på gruppe- og agentniveau i realtid. Informationerne kan ses i Uno Soft eller vises på storskærm, så alle kan følge med.

### Fælles voice mail

En fælles voice mail som er tilgængelig for én eller flere af jeres medarbejdere.

### Optagelse af voice mail

Vi tilbyder professionelt indspillede velkomstbeskeder.

