

# Samsung Xchange

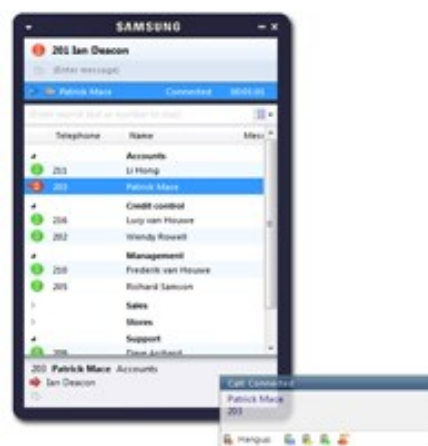
The CTI application with a difference.

## Samsung Xchange ansluter din telefon till din kontorsdator och gör dig mer effektiv och produktiv.

När du tar emot ett samtal i din telefon visas telefonnumret på den som ringer upp på din datorskärm i ett litet diskret fönster. Samsung Xchange ansluter sig även till företagets CRM-system/databas och söker fram och visar den uppringande personens namn. På så vis vet du redan innan du svarar vem som ringer.

Du kan också använda knapparna i aviseringsrutan för att besvara samtalet eller hämta den uppringandes uppgifter i CRM-systemet för att spara dyrbar tid under samtalet. Du blir mer produktiv och kunden blir nöjd.

Förutom att visa uppgifter om den uppringande personen ger Samsung Xchange dig möjlighet att snabbt och enkelt ringa från ditt CRM-program och söka kontakter efter namn eller plats. Detta är ofta en enklare väg än den CRM-programmet erbjuder.



### Närvaro

I närvarofönstret i Samsung Xchange finns en anpassningsbar snabb-sökslista över andra anknnytningar och kollegor där du snabbt kan se deras närvarostatus, vilket hjälper dig att välja den bästa kanalen för att kontakta dina kollegor vid varje tillfälle.

### Samtalshantering

Med Samsung Xchange har du fullständig kontroll på din telefon från din PC. Ring upp och svara på inkommande samtal (även de som inte ringer på din telefon), lägg på, avvisa/vidarekoppla samtal, parkera samtal och utför flyttningar och konsultationer. Samsung Xchange förenklar samtalshanteringen och du missar inga viktiga samtal.

### Adressbok

Adressboken är en funktion i Samsung Xchange som ger dig möjlighet att söka igenom alla dina CRM-databaser samtidigt, och också att spara en intern lista med kontakter som inte ingår i CRM-databaserna. Från sökresultaten kan du enkelt ringa upp, e-posta eller visa kontakten i ditt CRM-system för att få mer information.

### Kort funktionsöversikt

- Samtalshantering från din PC
- Internt kontaktregister för egna kontakter som inte ligger i företagets CRM-huvuddatabas
- Detaljerad samtalshistorik för att snabbt kontrollera vilka du har ringt eller vem som ringt dig – inga fler missade samtal
- Ring från vilket system som helst – webbsidor, Microsofts program, de flesta databasapplikationer och på många andra sätt, spara cirka 25 sekunder per samtal
- Närvaro – se dina kollegors närvarostatus, om de är inne och tillgängliga, borta från kontoret eller i ett möte, och koppla ett samtal direkt till dem.

# Samsung Xchange

The CTI application with a difference.

## Licens och funktionsguide

Samsung Xchange finns i tre varianter. Det finns med andra ord en lösning för alla typer av företag och många olika behov:

**Samsung Xchange Dial:** Erbjuder samtalshantering inklusive möjlighet att ringa upp från vilket program eller vilken databas som helst. Du kan se VEM som ringer och VARFÖR baserat på det telefonnummer de ringer från och det nummer de har slagit.

**Samsung Xchange Presence:** Förutom funktionerna i Samsung Xchange Dial tillkommer integration med andra databaser för att söka fram uppgifter om den uppringande, närvarostatus- och meddelande-funktioner.

**Samsung Xchange Integrator:** Omfattar alla funktionerna i Dial och Presence men möjliggör även integration med mer specialiserade, branschspecifika databaser. En fullständig lista över möjliga integrationer hittar du på: <http://www.samsungxchange.com/>

**Samsung Xchange Mobile:** Meddelanden och närvarostatus inbegriper även android-mobiltelefoner med Samsung Xchange Mobile-appen. För mer information besök [www.samsungbusiness.com](http://www.samsungbusiness.com).

Funktion	Ring	Närvaro
Samtalshantering (parkera, flytta, konsultera, avvisa, svara, stör ej, vidarekoppla, lägga på, skicka DTMF-ton)	J	J
Fönster för anknytnings närvaro	J	J
Fönster för användares närvaro	N	J
Fönster för närvaro, valfri inställning	N	J
Egna uppgifter om vem som ringt och till vem	J	J
Ange tillgänglighetsstatus	J	J
Lägga in meddelande vid frånvaro	J	J
Progressiv sökning av användare i närvarofönstret	J	J
Delad adressbok	J	J
Individuell sökning i anslutna adressböcker	J	J
Samtidig sökning i flera adressböcker	J	J
Flera kontaktkanaler från adressbok	J	J
Kontaktsökning vid inkommande samtal i MS Outlook	J	J
Samtalshistorik (50 samtal per sida)	J (1 sida)	J (obegränsat)
Förhandsgranskningsfönster med samtalshantering	J	J
Uppringning från MS Outlook	J	J
Uppringning från webbsida	J	J
Uppringning från samtalshistorik	J	J

# Samsung Xchange

The CTI application with a difference.

## Feature Guide Continued

Funktion	Ring	Närvaro
Uppringning från knappsats	J	J
Uppringning från applikation	J	J
Uppringning från TAPI-aktiverade applikationer	J	J
Chattmeddelanden (inkl. flera mottagare)	J	J
Förhandsgranskningsfönster med samtalshantering	J	J
Flera språk	J	J
Tillval av skal	J	J
Ringsignal kan väljas från PC	J	J
Avstängning av PC:ns ljud vid samtal	J	J
Import/export av konfigurationsinställningar	J	J
Mobila kontorsplatser	N	J
Direktval	J	J
Säkerhetsregler	J	J
Händelsestyrd applikationsstart	J	J
Integration med IP-kameror	J	J
Indikation om väntande meddelande (PBX-beroende)	J	J
Integration med MS Outlook-kalender	J	J
Terminal och Citrix-servrar	N	J
Google-sidor	N	J
Sociala nätverk	N	J

\*Kompatibilitet med Citrix kräver uppgradering till Presence eller Integrator

**Kontakta din Samsung-representant för mer information om integration med Xchange Microsoft Lync Gateway.**

# Samsung Xchange

The CTI application with a difference.

## Database Integration Guide

Databasintegrering	Ring	Närvaro	Integrator	Operatör	Kompatibel version
Act!	N	J	J	J	2008-2011
Groupware	N	N	J	J	1.0-1.8
GoldMine	N	J	J	J	5.5-8.5
LDAP	N	N	J	J	N/A
Lotus Notes	J	J	J	J	7-8.5
Maximiser	N	J	J	J	9-11
Microsoft Access	N	J	J	J	2000-2010 (not 64 bit)
Microsoft CRM	N	N	J	J	3-4
Microsoft Outlook	J	J	J	J	2000-2010 (not 64 bit)
Microsoft NAV	N	N	J	J	4-5
Enrio, Infabel, Search	N	J	J	J	Enrio, Tel, Search, Infobel
Net Suite	N	N	J	J	11
Sage Peachtree	N	N	J	J	2012
Sage CRM	N	N	J	J	7
Sage 50	N	N	J	J	2008-2012
Sage Sales Logix	N	N	J	J	7.2-7.5
Sales Force	N	N	J	J	Enterprise
Sugar CRM	N	N	J	J	5.0-6.0
Super Office	N	N	J	J	6.1-7
vTiger	N	N	J	J	5, on demand
Zoho	N	N	J	J	4

\* Besök [www.samsungxchange.com](http://www.samsungxchange.com) för en fullständig förteckning över de databaser som stöds, inklusive branschspecifika databaser