


The IPEX logo is displayed in a stylized, bold, black font on a green rectangular background in the top-left corner of the slide. The letters are closely spaced and have a modern, geometric feel.

IPEX

A close-up portrait of a woman with long, light brown hair and blue eyes, wearing a light green collared shirt. She is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. In the background, several other people in business attire are blurred, suggesting a professional office environment.

Chytrá komunikace pro firmy s řešením VOIPEX a integrací na CRM a ERP systém

Marek Mikuš, vedoucí prodeje ISP, IPEX a.s.
Kam Kráčí Telekomunikační Sítě, 15.9.2016



V IPEXu dodržujeme při vývoji komunikačních řešení několik klíčových zásad:

- **Moderní**
- **Otevřené**
- **Virtualizované**
- **Škálovatelné**
- **Vhodné pro velkoobchod**



Cloud

Widgety

Docker

REST

Node.JS

HTML5

API

WebRTC

AWS

React

Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy



- Mobilní volání (GSM)
- Pevné volání (VOIP)
- SMS, Instant messaging

- Mobil, IP telefon
- Komunikátor
notebook, mobil, tablet, ...
- Virtuální asistentka
- Poštovní program
Outlook, Thunderbird, ...

- Call centrum klienta



- Videokonference
přes notebook, mobil, tablet
- Sdílení obrazovky

- Informační systém klienta (IS)
CRM, ERP, databáze zákazníků

- Služba kalendáře
MS Exchange, Lotus Notes, Google Calendar

- 3 × datové centrum v ČR
- 1 × datové centrum v EU

Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

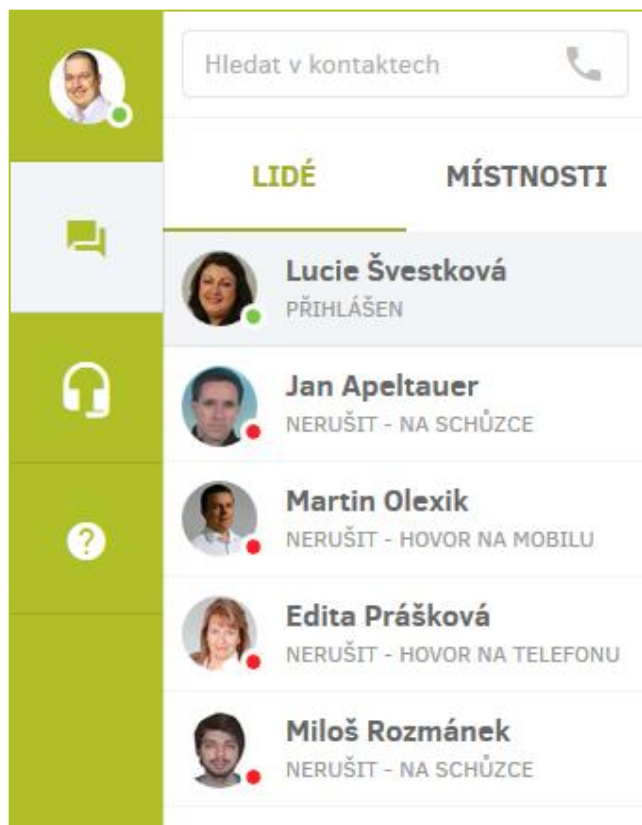


Situace č. 1

Efektivní vnitrofiremní komunikace uživatelů se znalostí jejich dostupnosti

Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy – IPEX komunikátor

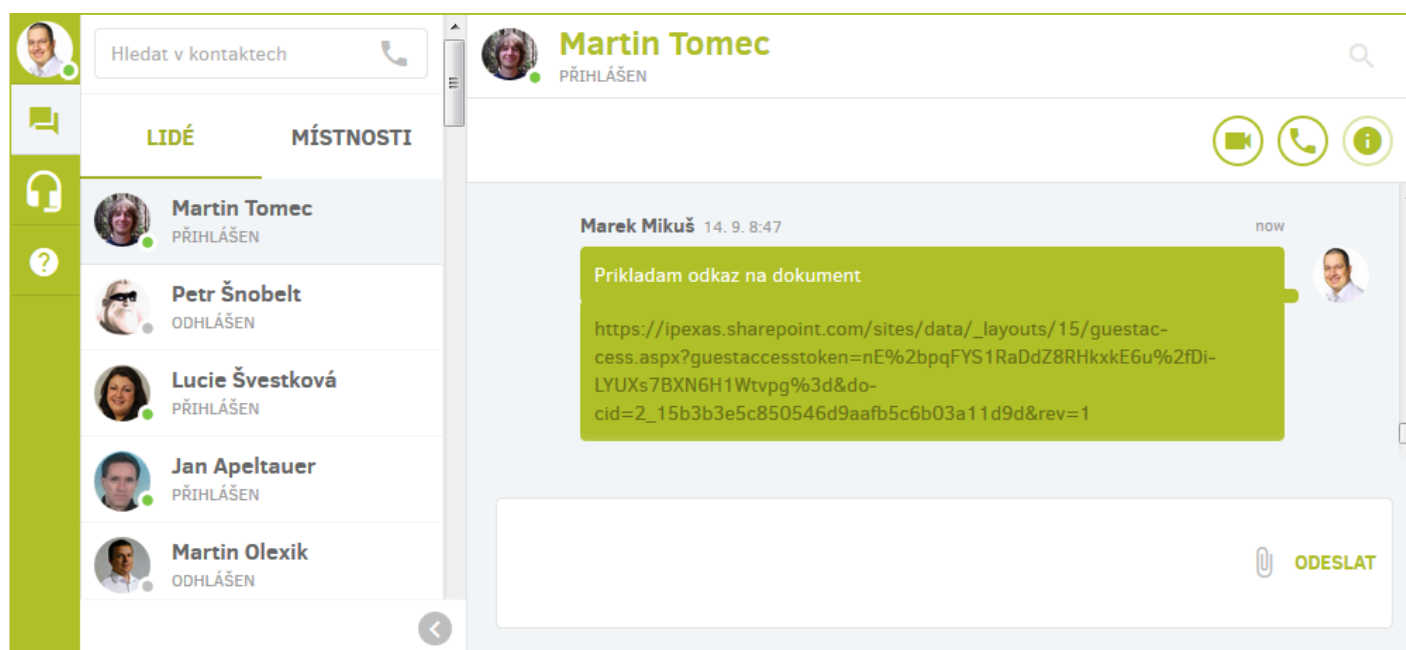


- Uživatelé
- Skupinové místnosti pro oddělení
- Prezence uživatele podle více druhů služeb

Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

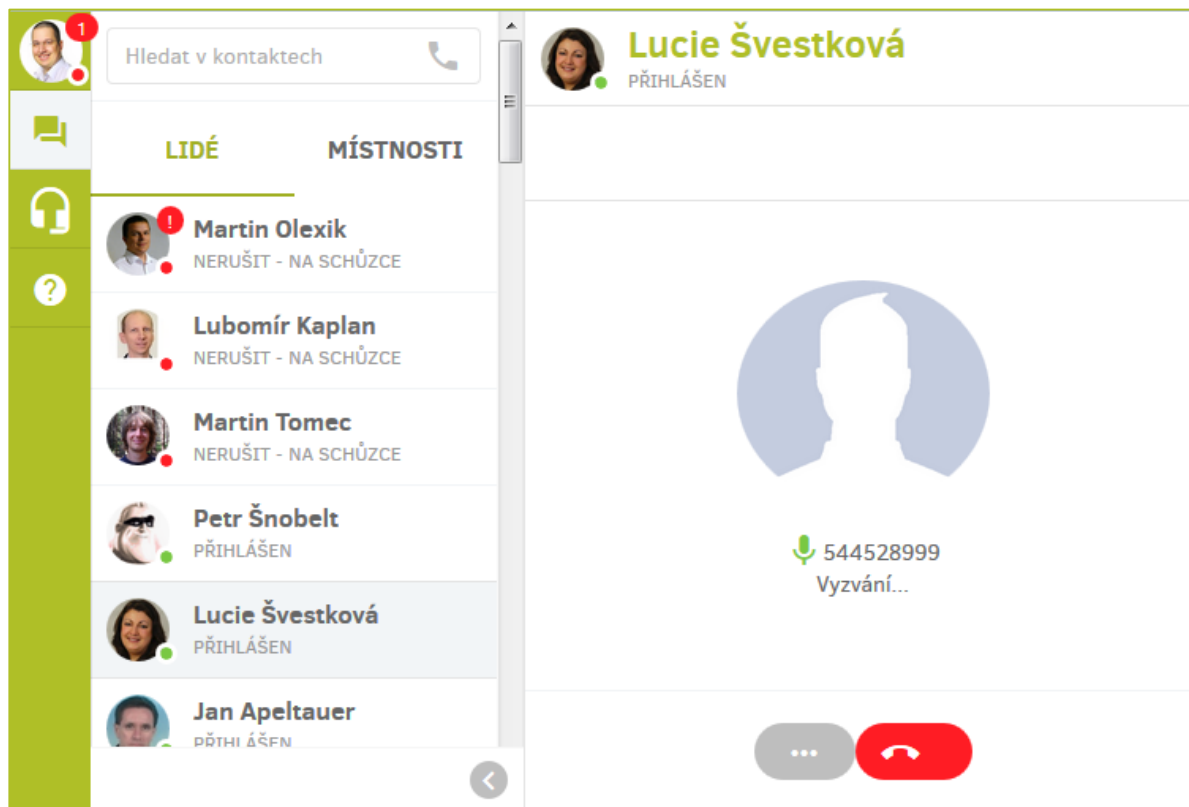
WWW.IPEX.CZ

- IM Chat
- Posílání souborů



Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy – IPEX komunikátor



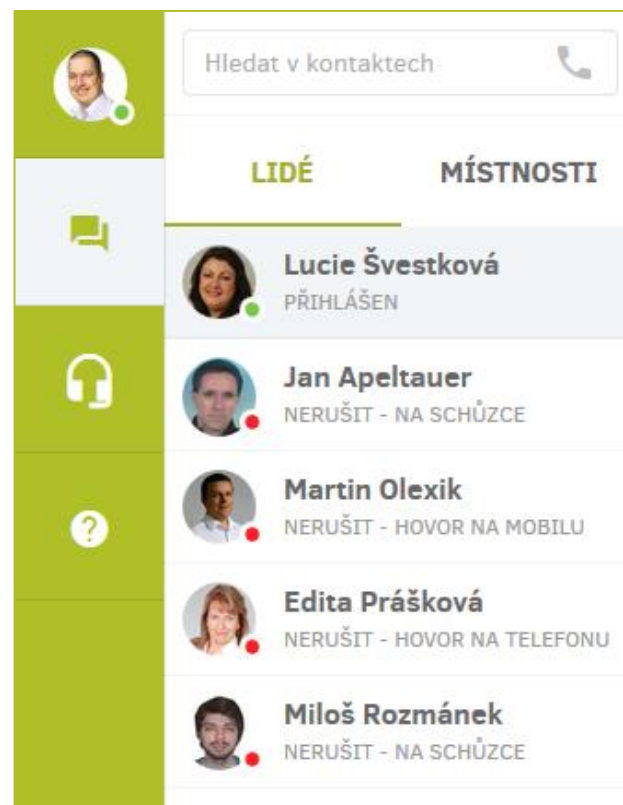
- SIP volání
- Vyhledávání kontaktů v CRM

Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

WWW.IPEX.CZ

Proč IPEX komunikátor?

- Vlastní integrace pro CRM/ERP/Kalendář
- Multiplatformní včetně webového interface
- Podpora WebRTC 
- Branding
- B2C portál





Situace č. 2

Odbavení volajících na základě dostupnosti uživatele

Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy – Chytrá asistentka

- Chytrá asistentka dokáže odfiltrovat vstupní volání podle toho, co právě uživatel dělá
- Nahlíží do kalendáře
- Pracuje s hláskami generovanými českou hlasovou syntézou





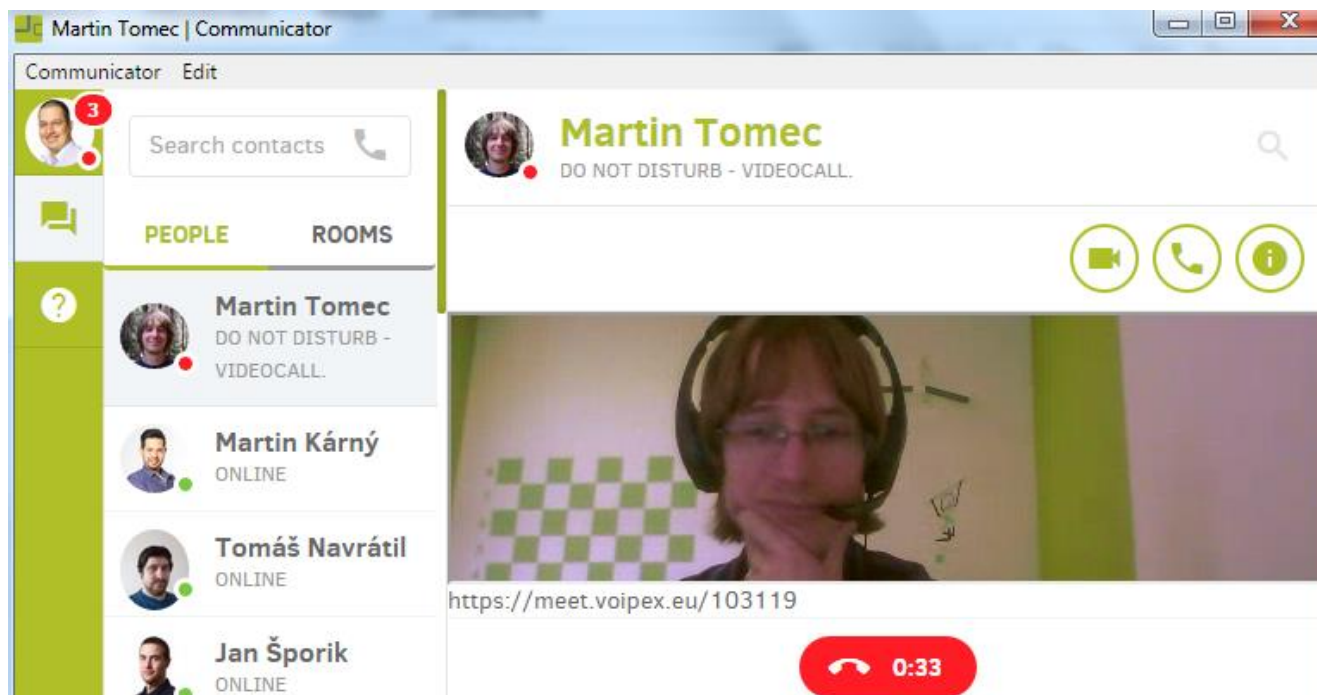
Situace č. 3

Firemní porady s úsporou času a cestovních nákladů

Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy – Audio a Video volání

- SIP volání
- P2P Video
- Videokonference



Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

WWW.IPEX.CZ



- Videokonference více uživatelů
- Sdílení plochy
- Nahrávání videa
- Videopřenos v HD kvalitě a to i na průměrném připojení k internetu
- Multiplatformní klient pro PC a MAC, Android a iOS
- Integrace do HW konferencí (Polycom, Huawei atd.)





Situace č. 4

Efektivní odbavování volajících pomocí chytrého callcentra

- Ideální pro obsluhu zákaznické linky (infolinka, technická podpora)
- Řadí příchozí hovory do front, rozděluje mezi jednotlivé operátory (např. podle lokality volajícího)
- Hovory se zákazníky lze vyřizovat pouze přes webový prohlížeč s náhlavní soupravou
- Přihlašování/odhlašování agentů telefonem nebo přes Panel agenta
- Realtime Panel supervizora
- Dynamické směrování hovorů podle nastavení v CRM
- Jednoduché ovládání 😊





Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy



Agent a
Supervisor
Callcentra

The screenshot displays the Callcentrum user interface. At the top, it shows the user's profile with a name 'klofac' and extension '81', and a status 'Available'. Below this, there are navigation tabs: 'OPERATOR CC', 'SPRÁVCE CC', 'STATISTIKY', and 'DIALER'. A central area contains a call input field with a 'Call' button and a 'Connected' status indicator. Below this, there are two tables: 'Calls in Progress' and 'Missed calls'. The 'Calls in Progress' table has columns for Queue, Agent, Number, Identity, Direction, Entered, Waited, and Length. The 'Missed calls' table has columns for Date, Caller, Identity, Queue, Time in queue, Status, and Action.

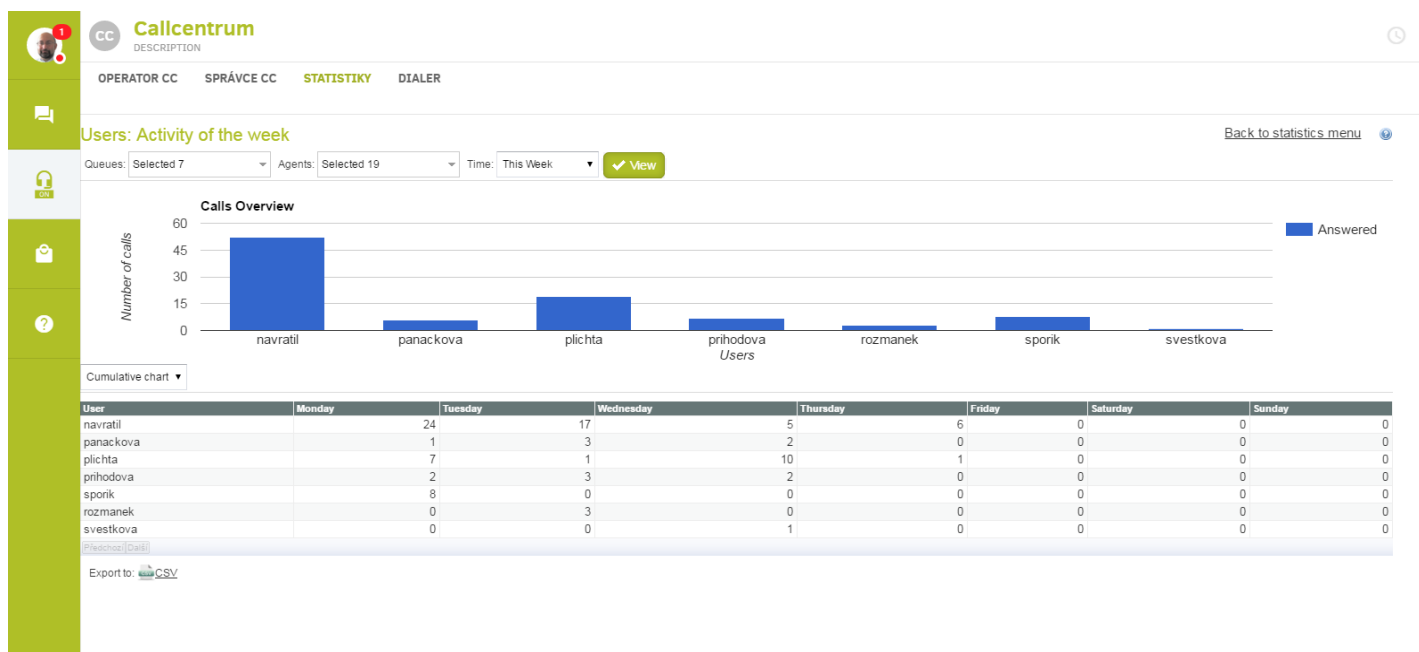
Queue	Agent	Number	Identity	Direction	Entered	Waited	Length
-------	-------	--------	----------	-----------	---------	--------	--------

Date	Caller	Identity	Queue	Time in queue	Status	Action
------	--------	----------	-------	---------------	--------	--------

Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

WWW.IPEX.CZ

Statistiky Callcentra





Situace č. 5a

**Okamžitá identifikace
volajícího a informací o
něm s daty z CRM/ERP**



Situace č. 5b

Zápis informací o příchozím i odchozím hovoru do CRM

Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy – Integrace hovorů

Jaroslava Vojšťáková
First Great Western Natio.. +421 915 431 255

00:00:15

Důležitost: VIP
Stredisko: 11 Prodej firmám
Obchodník: Michaela Přihodová

Trzby / Zisk: 31/5 ml. Kč
Technik: David Zedníček
Obchodní případy: Výpadky

Zapište poznámku o hovoru

SAVE AND CLOSE

RECENT ACTIONS

You missed a call from Jaroslava Vojšťáková (Lighting Beetle)
+421915431255 13.02.2016 14:38 00:28:35

Univerzální frontend pro

- Zobrazení volajícího
- Automatický zápis hovoru do CRM
- Textový popis hovoru
- Možnost zobrazení doplňujících dat o volajícím
- Vytvoření úkolu
- Vytvoření příležitosti
- Vytvoření schůzky/ticketu

IPEX

Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy – Integrace do CRM



Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

WWW.IPEX.CZ

IPEX

Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy – Integrace do ERP



Altus Vario

eso 9 informační
systémy

Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

WWW.IPEX.CZ

IPEX

Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy – Vybraní zákazníci



Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

WWW.IPEX.CZ



**Jak se dozvědět víc a
vidět vše naživo?**

**Dejte si s námi snídani a
vtáhneme Vás do hry 😊**





Termíny snídaně s IPEXem

20. září – Praha

21. září – Brno

18. října – Praha

20. října – Brno



Klíčové výhody velkoobchodní nabídky UC služeb pro partnery

- ✓ **Pokročilé řešení splňující nejmodernější trendy v komunikacích**
- ✓ **Spolupracujeme s Vámi na předprodejní fázi, realizaci a technické podpoře**
- ✓ **Atraktivní marže pro velkoobchodní partnera**



Velkoobchodní řešení IPEX

Chytrá komunikace pro firmy



Děkuji za pozornost

IPEX a.s.
isp@ipex.cz

Splníme, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

WWW.IPEX.CZ