



Console opérateur innovaphone Operator V8

innovaphone Operator (V8) – une console opérateur moderne

innovaphone Operator est une console opérateur assistée par ordinateur destinée au PBX innovaphone. innovaphone Operator a accès aux files d'attente du PBX innovaphone et transmet les appels, au choix avec ou sans consultation. La console innovaphone Operator est disponible actuellement en allemand, anglais et italien (autres langues sur demande).

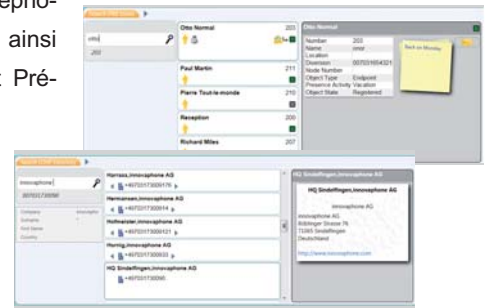
Confort de la gestion des appels

La conception de l'interface utilisateur de la console innovaphone Operator permet une vue d'ensemble rapide sur les appels entrants, sortants, parqués et transférés ainsi que sur les appels qui se trouvent actuellement dans la file d'attente. Tous les appels entrants et (en fonction de la configuration du PBX) le premier appel de la file d'attente sont listés sous « appels entrants ». Un opérateur libre reçoit toujours un seul appel à la fois, donc le premier appel de la file. Dans la zone configurable « queue d'attente » sont affichés tous les appels en attente qui sont associés actuellement avec la file d'attente. Celle-ci peut être monitorée: ainsi l'opérateur voit non seulement le premier appel de la liste mais il a également une vue d'ensemble sur tous les appels dans la file d'attente. Dans le champ à droite des appels entrants sont listés tous les appels sortants. Les ap-

pels parqués sont représentés clairement dans un champ séparé, les appels transférés sont regroupés dans la zone « Appels transférés ».

Résultats de recherche probants

Un champ de recherche permet de trouver l'utilisateur PBX désiré sur tous les sites de l'entreprise. La recherche s'étend de manière standard à l'annuaire PBX et peut être élargie à l'annuaire LDAP. Les résultats de la recherche sont affichés avec les appels actuels, l'affichage en direct du statut actuel (au téléphone, vacant...) ainsi qu'avec le statut Présence PBX défini par l'utilisateur (p.ex. en vacances, de retour lundi...) avec Présence Note.

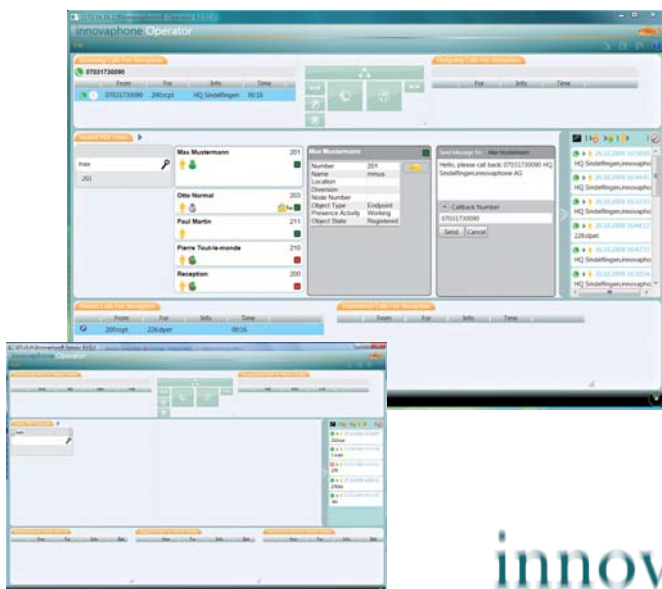


Si l'utilisateur PBX appelé a défini un transfert d'appel permanent, ceci figure également dans le champ des résultats de recherche. De cette manière l'opérateur est toujours parfaitement informé du statut actuel de l'interlocuteur.

Grâce à la recherche inversée des numéros externes entrants peuvent être affichés sous forme de noms, la recherche avancée permet de sélectionner le prochain appel à effectuer (bureau, portable, maison ou fax).

Nouvelles fonctionnalités (V8)

Le PBX innovaphone version 8 a donné un nouvel aspect et un grand nombre de nouvelles fonctionnalités à la console opérateur. L'interface utilisateur remaniée est moderne et intuitive, conviviale par click de souris ou clavier. La fonction Drag & Drop a été améliorée également dans la version 8. Les nouveaux éléments implémentés sont la recher-



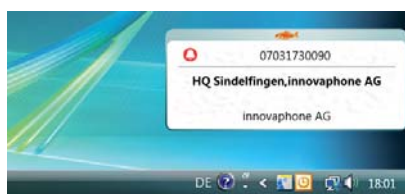


Console opérateur innovaphone Operator V8

che inversée et avancée dans l'annuaire LDAP et l'affichage du statut Présence des utilisateurs. innovaphone Operator permet l'envoi direct, simple et rapide de messages texte aux utilisateurs du PBX, et la possibilité de récupérer des appels aveugles ainsi que l'affichage des appels des utilisateurs : l'opérateur saisit d'un coup d'oeil qui téléphone et avec qui. La console innovaphone Operator fonctionne d'un site à l'autre, puisqu'elle supporte le concept multisites innovaphone (PBX autonomes avec plans de numérotation ouverts également).

Application Windows: pas besoin de serveur

innovaphone Operator est une application Windows .NET



innovaphone Operator minimized: The window automatically opens if someone calls.

et fonctionne sur Windows XP, Windows Vista und Windows 7. La console opérateur se passe de serveur, elle se connecte au PBX innovaphone directement via SOAP.

Optimisation du travail d'équipe

La console innovaphone Operator peut être utilisée judicieusement dans les équipes de travail et permet ainsi l'interaction plus effective de ses membres. Plusieurs opérateurs (p.ex. dans une équipe support technique ou service des ventes) peuvent se partager la gestion des appels dans un groupe.

innovaphone Operator –

Les fonctionnalités d'un seul coup d'oeil:

- Pas besoin de serveur
- Solution multisites
- Support de scénarios maître/esclave
- Call Transfer avec consultation
- Call Transfer sans consultation (transfert aveugle)
- Fonctionnalités LDAP: Recherche avancée et inversée
- Touches de raccourcis
- Drag & Drop
- Journal d'appels; filtrable par appels sortants ou entrants
- Waiting Queue Monitoring
- Monitoring de transfert d'appels aveugle: possibilité de récupérer des appels non-aboutis
- Parcage et reprise de parcage d'appels
- Inline Help (aide intégrée)
- Recherche via annuaire LDAP
- Recherche automatique dans plusieurs PBX
- Envoi de messages instantanés aux utilisateurs du PBX
- Recherche d'utilisateurs (champ de recherche):
 - :: Résultats de recherche en direct: statut occupé affiché en direct
 - :: Affichage des appels actifs de tous les utilisateurs du PBX
 - :: Affichage du statut Présence
 - :: Affichage de Présence Note
 - :: Affichage du transfert permanent
- Entrer/modifier le statut Présence de tous les utilisateurs du PBX
- Entrer/modifier les transferts de tous les utilisateurs du PBX
- Possibilité d'enregistrement des appels (pour produits tiers également)
- Renvoi de nuit
- Version 8 supporte l'interface de programmation innovaphone SOAP/API
- Langues disponibles actuellement: allemand, anglais, italien (autres langues sur demande)